

ABSTRAKSI

Judul : Kontribusi Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan Dan Penumpang Umum Kepada Masyarakat Pekanbaru

Untuk mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru hendaklah kontribusi seorang humas PT. Jasa Raharja Cabang Riau sangatlah perlu guna menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, sebab kenyataan di Lapangan masyarakat belum begitu paham dan mengerti masalah asuransi sosial maka diri itu perlu publikasi tentang layanan asuransi tersebut. Untuk itu penulis mengikat judul diatas guna mengetahui secara jelas tentang :

- a) Bagaimana kontribusi humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat pekanbaru?
- b) Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kontribusi humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum hingga menyebabkan tidak terpenuhinya kepuasan masyarakat khususnya masyarakat Pekanbaru?

Adapun Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah humas PT. Jasa Raharja Cabang Riau dan para stafnya sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah kontribusi humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru

Metode penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk menganalisa data penelitian, menggunakan analisis data model interaktif, dan selanjutnya melakukan perbandingan terhadap data yang telah dikumpulkan.

Dari hasil penelitian maka penulis menyimpulkan bahwa kontribusi humas PT. Jasa Raharja Cabang Riau untuk mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan angkutan umum kepada masyarakat Pekanbaru sudah cukup berhasil itu terbukti dari tingkat pemahaman masyarakat tentang asuransi sosial yang dikelola oleh PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Ada pun kontribusi humas yang telah diberikan dalam mempublikasikan layanan asuransi kepada masyarakat Pekanbaru berupa peningkatan pelayanan, menginformasikan, mengkomunikasikan serta bertanggung jawab penuh baik dari segi waktu, tempat, beserta keadaannya dan berorintasikan keutamaan kepentingan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah atas berkat dan rahmatnya laporan penelitian ini dapat diselesaikan. Skripsi ini guna meraih gelar sarjana ilmu komunikasi pada fakultas dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .

Penulisan ini tidak terlepas dari dorongan, bantuan, bimbingan, baik langsung maupun tidak langsung, serta penulis merasa berhutang budi kepada berbagai pihak. Karena tanpa bantuan beliau skripsi ini tidak akan terwujud seperti ini. Untuk itu penulis ucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Prof.Dr.H. M. Nazir Karim Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Khasim Riau
2. Yang terhormat, Bapak Prof.Dr. Amril M,MA. selaku dekan fakultas dakwah dan ilmu komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
3. Yang terhormat, ketua jurusan ilmu komunikasi Bapak Drs.Nurdin A.Halim, MA, yang telah memberikan dorongan mental kepada penulis.
4. Yang terhormat kepada dosen pembimbing I Bapak Drs, Suhaimi D,M.Si dan dosen pembimbing II Ibu Titi Antin, M.Si yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran serta petunjuk-petunjuk berharga, yang sangat berarti bagi penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Yang terhormat, Bapak-Bapak, Ibu-Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.

6. Yang terhormat, Segenap jajaran staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau, yang telah banyak membantu kelancaran administrasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang terhormat, karyawan dan seluruh staf Humas PT.Jasa Raharja (persero) Cabang Riau, terimakasih telah membantu penulis memberikan data untuk kelancaran skripsi penulis . khusus buat Bapak I Ketut Sudiasa, SE, MM. selaku pimpinan kepala cabang , Bapak Azwin Azis, SH selaku kepala bagian humas dan hukum,Bapak Sumarmo S.sos selaku mentor, Mas Edy, Mas Arif nur Widi Asworo, Mbak Ertiawati dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebut namanya satu persatu.
8. Yang penulis hormati, ayahanda dan ibunda tercinta, terimakasih yang sebesar-besarnya atas do'a dan pengorbanannya serta semua keluarga yang mendukung.

Atas semua dorongan dan bimbingan semoga menjadi amal yang baik dan dibalas ole Allah Swt dengan pahala yang berlipat ganda. Kritik dan sarannya penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, Oktober 2012

Penulis

Bambang irawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAKSI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	5
C. Penegasa Istilah	6
D. Permasalahan.....	8
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Teoritis Dan Konsep Operasional.....	11
G. Metode Penelitian.....	31
H. Teknik Analisa Data	35
I. Sistematika Penulisan.....	38
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
A. Sejarah Berdirinya PT.Jasa Raharja (Persero).....	39
B. Asuransi PT. Jasa Raharja	43
C. Visi dan Misi PT.Jasa Raharja (Persero).....	47
D. Motto Dan Kebijakan Mutu Perusahaan.....	48
E. Cara Memperolah Santunan.....	49
F. Korban Kecelakaan yang Berhak Santunan.....	49

G. Korban Kecelakaan yang tidak Mendapatkan Jaminan.....	50
H. Sistem Pembayaran Premi.....	51
I. Kedudukan PT.Jasa Raharja (persero) Cabang Riau.....	54
J. Struktur Organisasi Jasa Raharja Cabang Riau	54
BAB III PENYAJIAN DATA	58
A. Program Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau	
Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi	58
B. Kontribusi Humas PT.Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau	
Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi	63
C. Faktor Pendorong Dan Penghambat Humas Jasa Raharja	
(Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan	
Layanan Asuransi	72
BAB IV ANALISA DATA.....	76
A. Program Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau	
Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.....	76
B. Kontribusi Humas PT.Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau	
Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.....	82
C. Faktor Pendorong dan Penghambat Humas Jasa Raharja	
(Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan	
Layanan Asuransi	89
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran-Saran.....	97
Daftar pustaka.....	ix
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Dana Satuan Asuransi Kecelakaan Lalu-lintas Jalan dan Angkutan umum	45
Tabel 1.2. Tarif Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu-lintas Jalan.....	53
Tabel 1.3. Data Perbandingan Jumlah Korban Kecelakaan Lalu-lintas Jalan dan Penumpang Umum pada Direktorat Lalu-lintas Polda Riau dengan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya perkembangan zaman, maka meningkat pula segala kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu diantaranya adalah kebutuhan angkutan. Kini semakin mudah orang berpergian dari satu tempat ketempat lainnya dengan cepat. Hampir tidak ada lagi tempat-tempat yang tidak terjangkau oleh hadirnya alat-alat angkutan yang semakin meningkat. Pada gilirannya keadaan ini sangat menunjang pertumbuhan pembangunan khususnya dibidang perekonomian namun demikian tidak dapat dihindari dampak dari kemajuan tersebut yakni timbulnya kecelakaan-kecelakaan yang diakibatkan kendaraan bermotor, penumpang umum serta kendaraan bermotor lainnya. Keadaan ini tentu saja sangat memprihatinkan.

Berangkat dari situasi inilah, maka pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan jalan memberikan jaminan sosial berupa asuransi kecelakaan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum jadi kontribusi seorang humas pemerintah/BUMN sangatlah penting demi menunjang pelayanan yang lebih efektif sebab kenyataan dilapangan masyarakat belum begitu paham dan mengerti masalah asuransi sosial yang diperutukan bagi orang banyak khususnya bagi masyarakat Pekanbaru maka diri itu perlu publikasi tentang layanan asuransi maka dari itu kontribusi *public relations*/humas PT. Jasa

Raharja (persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas sangat perlu sekali demi mewujudkan tugas pokok Jasa Raharja (persero) Cabang Riau dalam menjalankan layanan asuransi sosial yang melayani masyarakat luas khususnya masyarakat Pekanbaru.

Sebagaimana dikemukakan Seksi perlengkapan Taufiq Arifin, untuk meningkatkan citra perusahaan di mata *stakeholders* . “Peningkatan citra ini juga didasari kenyataan bahwa persepsi atau pemahaman masyarakat terhadap Jasa Raharja masih di bawah 50%. Karena itu, teman-teman yang ditugaskan di Humas cabang ini harus benar-benar mampu mengemban tugas sebaik-baiknya,” ujar Taufiq. Apalagi mereka dituntut berperan maksimal dalam memberikan informasi tentang Jasa Raharja pada masyarakat sebab Jasa Raharja adalah perusahaan layanan asuransi masyarakat Indonesia korban kecelakaan lalu-lintas dan penumpang umum (Media Raharja, Juni 2011).

Pelaksanaan pemberian jaminan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dengan Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1965 dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana kecelakaan lalu lintas Jalan dengan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1965 sebagai ketentuan-ketentuan pelaksanaannya sedangkan disini PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 19/Prp/1960 tentang Perusahaan Negara yang diperbaharui dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN), untuk mengelola

Asuransi Sosial yang mengedepankan pelayanan masyarakat, terutama yang menjadi korban kecelakaan lalulintas jalan dan penumpang umum (Media Raharja, Juni 2011).

Berdasarkan PP No.8 tahun 1965, terhitung sejak 1 Januari 1965 dibentuk sebuah badan hukum baru dengan nama “Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja” dengan Tugas khusus mengelola pelaksanaan UU No.33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang, yang menyantuni korban Kecelakaan penumpang darat, laut, dan udara, dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, kini Jasa Raharja telah memiliki jaringan kerja yang luas dengan 1 kantor pusat, 28 kantor cabang, 58 kantor perwakilan, 68 kantor Sub Perwakilan, 35 Kantor Pelayanan Jasa Raharja, dan 402 petugas Jasa Raharja di Kantor Pelayanan Bersama Samsat yang tersebar di seluruh Ibukota Provinsi dan Kota/Kabupaten (Media Raharja, Juni 2011).

Keberadaan humas sangat penting di sebuah lembaga atau instansi milik pemerintah, merupakan keharusan secara fungsional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam (internal) maupun kepada masyarakat luar pada umumnya (eksternal).

Peran humas pemerintah/BUMN tersebut menyangkut beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tugas secara taktis dalam jangka pendek, humas berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi kepada masyarakat umum dan khalayak tertentu sebagai target sasaran, kemampuan untuk melakukan komunikasi timbal balik dan kemudian memotivasi, atau mempengaruhi opini masyarakat dengan usaha untuk’’ menyamakan persepsi’’dengan tujuan dan sasaran instansi/lembaga yang diwakilinya.
2. Tugas strategis (jangka panjang) yakni berperan secara aktif dalam proses pengambilan keputusan (*decision making process*) memberikan sumbang saran, gagasan dan hingga ide-ide cemerlang serta kreatif dalam menyukseskan program kerja lembaga instansi/lembaga yang bersangkutan (Rosady, 2003:327).

Sesuai definisi diatas maka dalam hal ini humas PT. Jasaraharja Cabang Riau harus berupaya memberikan andil dalam sesuatu kegiatan, peranan, masukan ide yang berwujud pengetahuan, pelayanan, serta mempublikasikan mengenai asuransi kecelakaan lalulintas jalan dan penumpang umum baik penumpang laut, darat dan udara kepada masyarakat luas khusus nya masyarakat Pekanbaru, Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneneliti lebih jauh mengenai **“Kontribusi Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan dan Penumpang Umum kepada Masyarakat Pekanbaru.**

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun alasan pemilihan judul sebagai berikut :

1. Masalah tersebut menarik dan perlu diteliti, karena kontribusi humas dalam mempublikasikan pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru mutlak kaitanya dengan prioritas utama bagi instansi/perusahaan tersebut, karena dengan mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum terhadap masyarakat Pekanbaru adalah salah satu yang efektif akan dapat meningkatkan citra positif bagi perusahaan. Hal ini akan memberikan kepuasan serta loyalitas masyarakat kepada instansi tersebut karena instansi/lembaga tersebut melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin seperti tujuan perusahaan melayani asuransi sosial yang berkaitan dengan masyarakat luas khususnya masyarakat Pekanbaru.
2. Untuk menganalisis secara rinci bagaimana kontribusi humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan Asuransi Kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru.
3. Penulis merasa mampu untuk menelitinya baik dari segi waktu, tempat, tenaga dan dana.
4. Masalah ini erat kaitannya dengan jurusan dimana penulis berstudi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah satu penafsiran terhadap kata-kata dalam penelitian ini, maka penulis perlu untuk memberikan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Kontribusi

Kontribusi adalah pemberian andil terhadap suatu kegiatan peranan, masukan ide dan lain sebagainya (Badudu,1994:346). Sementara itu Robert D. Reid memberikan penjelasan mengenai jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud, tidak seperti produk yang berwujud. Jasa bukan barang fisik, tetapi sesuatu yang menghadirkan kegiatan atau perbuatan. Kehadirannya ini umumnya dilakukan atas dasar personal sering berhadapan-hadapan langsung antara individu (Robert D. Reid, 1989:29)

2. Public Relations/humas

Public relations/humas adalah fungsi manajemen yang berdiri membantu membentuk dan memelihara jalannya komunikasi mutual, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara suatu organisasi publicnya, melibatkan manajemen terhadap berbagai masalah atau isu, membantu manajemen tetap terinformasi dan responsif terhadap opini publicnya, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan public, membantu manajemen terhadap spontan dan secara efektif menyesuaikan perubahan, menyediakan sistem peringatan dini, untuk membantu mengantisipasi perluasan, dan

menggunakan penelitian dan penyuarakan teknik komunikasi etis sebagai alat-alat dasarnya (Cutlip, 2007: 6).

3. Publikasi

Secara terminologi, publikasi berarti penyiaran, pengumuman atau penerbitan Kertapati (1986:3) dalam bukunya "Dasar-dasar publisistik dalam perkembangannya di Indonesia menjadi Ilmu Komunikasi", menjelaskan bahwa istilah publisistik yang kita kenal pada waktu ini adalah berasal dari istilah bahasa Jerman yaitu *publizistik* sebutan atas suatu cabang ilmu pengetahuan yang muncul pada abad ke 20 ini, secara *etymologik* istilah *publizistik* ini berasal dari kata kerja bahasa latin *publicare* yang berarti mengumumkan, kerja dalam bahasa latin ini kemudian melalui bahasa Jerman kuno *publicirn* menjadi *publizieren* yang juga berarti mengumumkan yaitu dalam bahasa jerman modern, dan akhirnya menjadi sebutan menjadi ilmu *publizistik* yang di indonesiakan menjadi publisistik/publikasi maka cukup logika kalau Walter Hagemann menganggap inti dari ilmu publisistik adalah *offentlichen Aussage* (pernyataan umum atau pengumuman) pengumuman sebagai inti (*'t essentiele essence*) dari ilmu maupun gejala publisistik (Kertapati, 1986:4).

4. Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain

sesuai haknya (Tjiptono, 1996:145). layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain atau kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen (kostemer/ yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.(Sutopo, 2003:8)

5. Asuransi PT.Jasa Raharja

Menurut Kamus Bahasa Indonesia asuransi adalah pertanggungan (perjanjian antara dua pihak, pihak yg satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yg lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran, apabila terjadi sesuatu yg menimpa dirinya atau barang miliknya yang diasuransikan sesuai perjanjian yang dibuatnya) (Pusat Bahasa, 2008: 116). Sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. berdasarkan Undang-Undang No. 19/Prp/1960 tentang Perusahaan Negara yang diperbaharui dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN), untuk mengelola asuransi social khususnya korban kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum (www.jasaraharja.co.id).

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat berbagai macam masalah yang teridentifikasi antara lain yaitu:

- a. Bagaimana kontribusi humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kontribusi humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum hingga menyebabkan tidak terpenuhinya kepuasan masyarakat khususnya masyarakat Pekanbaru ?

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis hanya meneliti tentang bagian Kontribusi humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru ?

3. Rumusan Masalah

Dalam penelitian yang menjadi rumusan masalah adalah: bagaimana kontribusi humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru ?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kontribusi humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi

kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru.

- b. Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kontribusi humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru.

2. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

a. Manfaat akademis

- 1) Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi khususnya *public relations*
- 2) Sebagai bahan referensi bagi para pengkaji masalah ilmu komunikasi yang berminat untuk meneliti masalah yang sama.

b. Manfaat praktis

- 1) Sebagai bahan masukan kepada PT. Jasa Raharja secara umum khususnya PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau bagaimana kontribusi humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kepada masyarakat Pekanbaru.
- 2) Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana setrata I/Kom. Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA RIAU.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Oprasional

1. Kerangka Teoritis

Adapun pembahasan kerangka teoritis ini bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

a. Kontribusi

Kontribusi adalah pemberian andil sesuatu kegiatan peranan, masukan ide dan lain sebagainya (Badudu, 1994:346)

Kontribusi adalah sumbangan (Patter dan Yenny, 1991:768). Yang biasa dikenal dengan peranan, sedangkan menurut Gross Mason dan Mceachern peran adalah sebagaian perangkat harapan-harapan yang di kenal pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu (Soejono,1999:99).

Dari penjelasan tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa istilah kontribusi dapat diartikan sejauh mana peranan, masukan atau ide humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru.

b. Public Relations/Humas

Public relations/humas adalah fungsi manajemen yang berdiri membantu membentuk dan memelihara jalannya komunikasi mutual, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara suagstu organisasi publicnya, melibatkan manajemen terhadap bebagai masalah atau isu,

membantu manajemen tetap terinformasi dan responsif terhadap opini publiknya, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik, membantu manajemen terhadap spontan dan secara efektif menyesuaikan perubahan, menyediakan sistem peringatan dini, untuk membantu mengantisipasi perluasan, dan menggunakan penelitian dan penyuarakan teknik komunikasi etis sebagai alat-alat dasarnya (Cutlip, 2007: 6).

Adapun ruang lingkup tugas PR/humas dalam sebuah organisasi atau lembaga antara lain meliputi aktifitas sebagai berikut :

a) Membina hubungan ke dalam (*publik internal*)

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang PR harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi. Dalam dunia public relations, hubungan masyarakat internal (*Employee Relations*), yaitu publik yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha atau instansi itu sendiri (Rosady, 2008:271).

Menurut Frank Jefkins dalam bukunya *public relations (1992)*, hubungan publik internal tersebut sama pentingnya dengan hubungan masyarakat eksternal, karena kedua bentuk hubungan masyarakat tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang

mempunyai arti sama dan saling terkait erat satu sama lain. Dengan kata lain, efektivitas hubungan masyarakat internal tersebut memerlukan suatu kombinasi antara:

- 1) Sistem manajemen yang sifatnya terbuka (*open management*).
- 2) Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan para karyawan .
- 3) Kemampuan manajer humas, yang memiliki ketrampilan manajerial (*managerial skill*) serta berpengalaman mendapat dukungan kualitas “sumber daya” manusia, pengetahuan (*knowledge*), media dan teknis komunikasinya yang di pergunakan (Rusady, 2008:272).

b) Membina hubungan keluar (*publik eksternal*)

Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum(masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang di wakilinya, dengan demikian, seperti yang dijelaskan di atas, peran humas/PR tersebut bersifat dua arah yaitu yang berorientasi kedalam(*inward looking*), dan ke luar (*outward looking*).

Menurut H.Fayol beberapa kegiatan dan sasaran PR, adalah sebagai berikut :

- 1) Membangun Identitas dan Citra Perusahaan (*building corporate identity and image*), menciptakan identitas dan citra

perusahaan yang positif dan mendukung komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.

- 2) Menghadapi Krisis (*facing of crisis*), menangani keluhan (*complaint*) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan PR *Recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.
- 3) Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*Promotion public causes*), mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik (Rusady, 2008:24).

Kegiatan hubungan eksternal yang dilakukan oleh seorang *Public Relations Officer*, yaitu:

- 1) Hubungan dengan komunitas (*community relations*). Membina hubungan dengan komunitas merupakan wujud kepedulian perusahaan terhadap lingkungan disekitar perusahaan. Ini juga dapat diartikan sebagai tanda terima kasih perusahaan kepada komunitas. Dengan begitu menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya sekedar mengambil keuntungan dari mereka, melainkan ikut peduli dan mau berbagi apa yang diperoleh perusahaan dari lingkungan yang merupakan milik bersama. Hubungan dengan komunitas ini seringkali diwujudkan dalam program *Corporate Social Responsibility*.
- 2) Hubungan dengan pelanggan (*costumer relations*). Membina hubungan baik dengan pelanggan, dilakukan agar dapat

meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan perusahaan itu sendiri. Menurut Seitel (2001 : 455) tujuan hubungan konsumen antara lain:

- a. Mempertahankan pelanggan lama menarik pelanggan baru
 - b. Memasarkan/memperkenalkan produk atau jasa baru
 - c. Memudahkan penanganan keluhan pelanggan
 - d. Mengurangi biaya. *Costumer relations* dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain *plant tour*, iklan, film, pameran, publisitas, brosur, dan *special events*.
- 3) Hubungan dengan media massa dan pers (*media & press relations*). Hubungan dengan media dan pers merupakan sebagai alat, pendukung atau media berkerja sama untuk kepentingan proses publikasi dan publisitas berbagai kegiatan program kerja atau untuk kelancaran aktivitas komunikasi humas dengan pihak publik. Dengan hubungan baik dengan media dan pers, perusahaan bisa mengontrol, mencegah, dan meminimalisir pemberitaan-pemberitaan negatif atau salah tentang perusahaan di media massa. Hubungan dengan pers dapat dilakukan melalui kontak formal dan kontak informal. Bentuk hubungan melalui kontak formal antara lain konferensi pers, wisata pers (*press tour*), taklimat pers (*press briefing*), dan resepsi pers. Sedangkan bentuk hubungan melalui kontak

informal antara lain keterangan pers, wawancara pers, dan jumpa pers (*press gathering*).

4) Hubungan dengan pemerintah (*government relations*)

Hubungan yang baik dengan pemerintah bisa memudahkan perusahaan dalam menyesuaikan kebijakan yang akan diambil dengan kebijakan-kebijakan pemerintah, sehingga kebijakan tersebut terwujud sesuai dengan aturan pemerintah dan tidak melanggar hukum. Contoh public eksternal PR dalam suatu perusahaan :

- a) Masyarakat: Orang yang nantinya akan membantu kelancaran proses distribusi bahkan biasanya saja sekaligus menjadi konsumennya.
- b) Konsumen: Pemakai produk dari suatu perusahaan.
- c) Internet: Bisa menaikkan jumlah pembelian produk dengan cara melakukan penjualan online.
- d) Media: Bisa menaikkan penjualan dengan memasang iklan yang menarik di media.
- e) Pasar: Pasar yg strategis dan kondusif akan memudahkan pendistribusian produk.
- f) Bank: Tempat penyimpanan agar dana perusahaan tetap berputar.
- g) Transportasi: Transportasi yang baik melancarkan proses distribusi produk.

h) Cuaca: Mempengaruhi pendistribusian produk .

Fungsi dan tujuan public relations merupakan fungsi yang dijalankan dalam manajemen untuk mengusahakan kegiatan komunikasi menilai opini publik yang menyangkut organisasi, memberikan jalan keluar yang bermanfaat bagi kelangsungan organisasi dalam menanggapi opini dari publik internal dan eksternal organisasi. Sedangkan fungsi utama public relations adalah menumbuhkan, mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi baik internal maupun eksternal, dalam rangka menanamkan pengertian, motivasi dan partisipasi (Rosady, 2008:25-26).

Pada dasarnya peran seorang public relations lebih kepada penghubung sebuah perusahaan tempatnya bekerja kepada publik, baik internal (ke dalam) maupun eksternal (ke luar). Sehingga dapat terjalin sebuah hubungan yang harmonis dan positif yang dapat saling pengertian antara kedua belah pihak, tentu saja hal ini akan berefek pada citra perusahaan tempatnya bekerja.

Sebagaimana telah dijelaskan diatas Humas merupakan yang bertindak sebagai komunikator, membantu (*back up*) mencapai tujuan dan sasaran bagi instansi/lembaga pemerintahan yang bersangkutan, membangun hubungan baik dengan berbagai publik dan hingga menciptakan citra serta opini masyarakat yang menguntungkan. Secara garis besarnya humas mempunyai peranan ganda: yaitu fungsi keluar

berupa memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijakan instansi/lembaga kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran, sedangkan kedalam wajib menyerap reaksi, aspirasi atau opini khalayak tersebut diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama (Rosady, 2003:326).

Begitu juga halnya dengan humas PT. jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam menjalankan fungsi/peranan untuk menarik perhatian public khususnya kepada masyarakat sehingga mereka dapat menggunakan jasa yang telah ditawarkan seperti layanan asuransi jiwa yang bersifat sosial. Selain itu humas harus mampu menganalisa berbagai permasalahan yang muncul baik itu bersifat interen maupun eksteren.

c. Publikasi

Secara terminologi, publikasi berarti penyiaran, pengumuman atau penerbitan kewartapati menjelaskan dalam bukunya “Dasar-dasar Publisistik dalam Perkembangannya di Indonesia Menjadi Ilmu Komunikasi”, bahwa istilah publisistik berasal dari kata kerja bahasa latin *publicare* yang berarti mengumumkan, Agar tidak terjadi kebingungan atau pertanyaan-pertanyaan mengenai perbedaan publikasi dan publisistik, maka sudah seharusnya penulis menjelaskan mengenai hal ini sebelum penulis membahasnya lebih jauh lagi. Yang dimaksud publisistik di sini adalah ilmu tentang publikasi dan tentunya publikasi berarti aplikasi dari keilmuan tersebut.

Kertapati (1986:3) dalam bukunya "Dasar-dasar Publisistik dalam Perkembangannya di Indonesia Menjadi Ilmu Komunikasi", menjelaskan bahwa istilah publisistik yang kita kenal pada waktu ini adalah berasal dari bahasa Jerman yaitu *publizistik* sebutan atas suatu cabang ilmu pengetahuan yang muncul pada abad ke 20 ini, secara *etymologik* istilah *publizistik* ini berasal dari kata kerja bahasa Latin *publicare* yang berarti mengumumkan, kata kerja dalam bahasa Latin ini kemudian melalui bahasa Jerman kuno *publicirn* menjadi *publizieren* yang juga berarti mengumumkan yaitu dalam bahasa Jerman modern, dan akhirnya menjadi sebutan menjadi ilmu *publizistik* yang di Indonesiakan menjadi publisistik/publikasi maka cukup logika kalau Walter Hagemann menganggap inti dari ilmu publisistik adalah *offentlichen Aussage* (pernyataan umum atau pengumuman) pengumuman sebagai inti (*'t essentielle essence*) dari ilmu maupun gejala publisistik (Kertapati, 1986:3-4).

Menurut Drs. Marbagun, bekas dosen publisistik di Universitas Gama, Akademi Penerangan, Akademi Dinas Luar Negeri dan P.T.D. yang di maksud dengan proses publisistik adalah hubungan rohaniah yang diciptakan oleh pernyataan umum dari mulai saat ia dikeluarkan hingga saat ia diterima, ada dua macam proses publikasi itu terjadi di antaranya:

1. *Proses publikasi* dalam arti '*horizontal*' adalah bersifat 'netral', yaitu didalam penggunaannya di serahkan kepada yang

berkepentingan. Apakah ia digunakan sebagai cara memanipulir hubungan-hubungan rohaniyah atau tidak, analisisnya adalah *deskriptive*, sedangkan pengertian hubungan rohaniyah adalah secara statis menunjukkan kondisi hubungan secara faktual, secara apa adanya umpamanya:

<i>Yang positif:</i>	<i>yang negatif:</i>
-Ada perhatian	- tidak ada perhatian.
-Mengerti	- tidak mengerti
-Terbuka	- tertutup
-Ada saling pengertian	- tidak ada saling pengertian
-simpati	- antipati
-Setuju	- tidak setuju

2. Proses publikasi dalam arti ‘*vertikal*’ adalah dapat bertujuan manipulatif atau control yaitu bahwa didalam penggunaannya ia dipergunakan untuk maksud-maksud tertentu seperti:
 - a. Mempengaruhi pendapat umum
 - b. Menggerakkan suatu kegiatan umum
 - c. Mengubah suatu sikap umum
 - d. Menyarankan sesuatu, untuk diperbuat atau tidak di perbuat.
 - e. Menjelaskan sesuatu kepada umum dengan maksud tertentu.

Proses publikasi dalam arti vertikal, pada dasarnya berintikan proses komunikasi sosial (*communicatie-communication*) didalam proses komuniksai sosial mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a) .Komunikator, pihak yang memulai dalam proses ini melancarkan pernyataan umum itu.
- b) .Komunikan, pihak yang dalam proses ini merupakan sasaran kemana pernyataan umum itu dilancarkan/ditujukan.
- c) .Komunike, atau pernyataan umum itu sendiri.
- d) .Chanel (saluran) saluran yang digunakan dalam melancarkan pernyataan umum itu
- e) .Efek, hasil yang dicapai oleh pelancaran pernyataan umum ini pada sasaran-sasaran yang dituju (Kertapati, 1986:90-94).

Didalam pelaksanaan publikasi ada beberapa proses pendekatan strategi yang harus di lakukan diantaranya yaitu:

1. Strategi oprasional, melalui pelaksanaan program publikasi yang dilakukan dengan pendekatan masyarakat. Melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di dalam masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat dalam berbagai media. Artinya pihak instansi/organisasi mutlak yang bersikap atau kemampuan untuk mendengar (*listening*) dan bukan sekedar pendengar (*hear*) mengenai aspirasi yang ada didalam masyarakat, baik mengenai etika, moral maupun nilai-nilai kemasyarakatan yang dianut

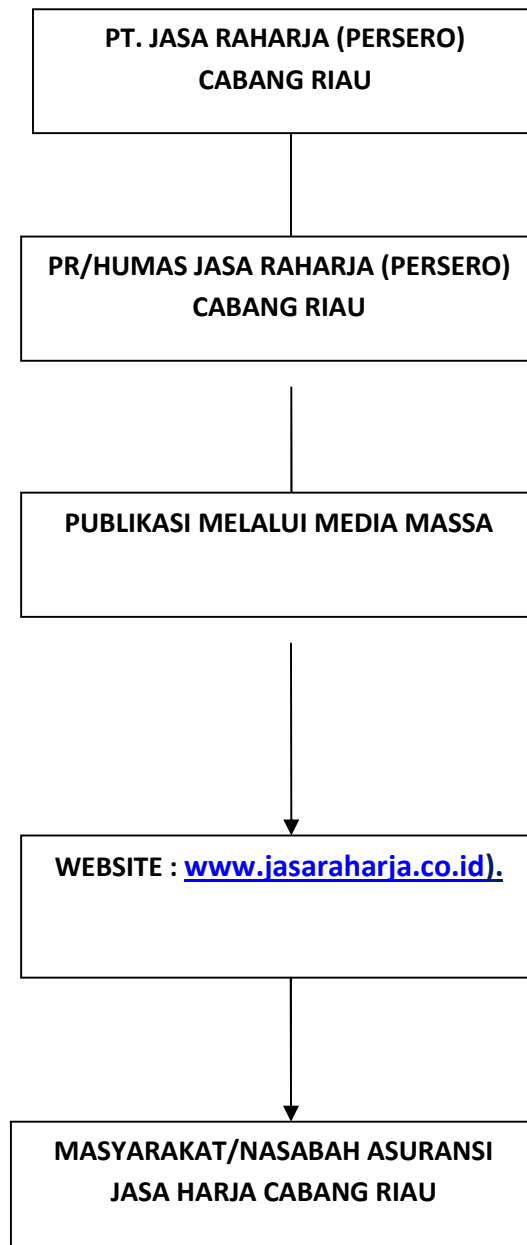
2. Pendekatan persuasif dan edukatif, dalam adalah pelaksanaan publikasi komunikasi persuasif sangat diperlukan dengan cara menyebarkan informasi dari instansi/lembaga kepada masyarakat yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, dan toleransi.
3. Pendekatan tanggung jawab sosial menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan saran yang hendak dicapai tersebut bukan ditunjukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik (masyarakat) namun untuk memperoleh keuntungan bersama.
4. Pendekatan kerjasama, berupa hubungan harmonis antara organisasi/lembaga dengan berbagai kalangan baik hubungan kedalam maupun hubungan keluar untuk meningkatkan kerjasama (Laurence dan william, 1988:216).

Kertapati juga mengatakan bahwa umumnya publikasi yang digunakan oleh *public relations*/Humas melalui media komunikasi ada empat macam publikasi yaitu:

1. *Pure publicity* (publikasi yang murni) Peliputan ruang untuk publikasi dalam peliputan peristiwa yang mempunyai nilai berita.

2. *Paid publicity* (publikasi yang dibayar) penyampaian publikasi dalam bentuk berita dalam media massa dengan cara menyewa waktu siaran atau ruang media elektronik atau cetak.
3. *Free ride publicity* (publikasi yang menunggangi) kegiatan publikasi yang berkepentingan, tidak banyak usaha,tapi sudah dapat diperhatiakn di media massa.
4. *Tie-in publicity* (publikasi luar biasa) kegiatan publikasi menggunakan suatu peristiwa peting yang menggambarkan masyarakat luas atau suatu yang berkembang, populer dikalangan masyarakat.

**GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN PUBLIKSAI HUMAS JASA
RAHARJA CABANG RIAU**



(Sumber : Media Raharja, Juni 2012)

d. Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Tjiptono,1996:145) pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain atau kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen (kostemer/yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki (Sutopo, 2003:8)

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistim penyediaan layanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak layanan terhadap sasaran.

Menurut Philip Kotler (2000) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Sedangkan John C. Mowen mengatakan bahwa kepuasan nasabah (masyarakat) ialah sikap seseorang dalam memberikan penilaian secara keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah melakukan pembelian dan pemakaian Dengan kata lain kepuasan nasabah (masyarakat) merupakan tanggapan pemenuhan nasabah (masyarakat) yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakteristik produk atau jasa yang disediakan dapat memenuhi tingkat pemakaian yang memberikan kenyamanan nasabah (masyarakat) yang menggunakan

produk atau jasa tersebut. Parasuraman dan A. Zeithaml dalam Lovelock (1999) menerangkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu :

1. *Tangibles* : bukti fisik ini berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* : berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan
3. *Responsiveness* : berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap.
4. *Assurance* : berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai.
5. *Empathy* : berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Konsumen puas karena pelayanan yang berkualitas.

Sehubungan dengan itu maka peranan *personnel contact* (kontak personal) customer service, atau *customer relations* (hubungan dengan pelanggan) menjadi sesuatu yang penting dalam membentuk kualitas jasa. Dimaksud dengan *service of excellence* atau sebut dengan pelayanan unggul, (*prima*), menurut Elhaitammy (1990:39), merupakan suatu sikap atau tatacara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam konsep *service of excellent* terdapat 4 (empat) unsur pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan,

keramahan, kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, pelayanan atau jasa yang di berikan kepada pelanggan (masyarakat) menjadi tidak excellence (unggul), jika salah satu unsur kurang (Rosady, 2003:261).

Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima, maka pihak *customer service* harus memiliki tingkat ketrampilan tertentu, keadalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performace*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*), semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi, dan menunjukan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggan (masyarakat), ibarat sekuntum bunga, layanan bisa analogikan delapan daun bunga yang melekat pada setiap penawaran produk. Semakin lengkap dan indah daun bunganya semakin cantik pula bunganya. Delapan daun bunga tersebut adalah:

1. Informasi, misal jalan/arah menuju lokasi perusahaan, jadwal penyampaian produk/jasa, harga, intruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, persyaratan layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima dan tiket.
2. Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi, konsultasi manajemen teknis.

3. *Order taking*, meliputi aplikasi (keanggotaan klub atau program tertentu) *reservasi* (tempat duduk, meja, ruang).
4. *Hospitality*, diantaranya sambutan, *food end beverages*, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (majalah, hiburan, koran, ruang tunggu), transportasi, tempat ibadah dan jasa keamanan
5. *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan barang atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan, penanganan bagasi dan lain sebagainya).
6. *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, penanganan komplain/pujian/saran.
7. *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual dan lain-lain.

Pembayaran, pelanggan berinteraksi langsung dengan perosnel perusahaan yang menerima pembayaran (Tjiptono, 2008:84).

2. Konsep Operasional

Konsep operasional ini akan menjelaskan variabel yang akan disajikan sebagai tolak ukur dalam penelitian. Peranan *public relatiaon/* humas adalah tanggung jawab dan fungsi manajemen untuk menganalisis, mengidentifikasi, menafsirkan berbagai kebijakan program kerja dari organisasinya, serta melaksanakan serangkaian program tindakan yang dapat di terima dan didasarkan pada niat baik (Wiiliam L.Rivers dan Jay W. Jensen Theodore Paterson, 2003:25).

Sedangkan program kerja PR/humas PT.Jasa Raharja (Persero)

Cabang Riau diantaranya:

1. Mengekspose kegiatan perusahaan secara periodik dimedia massa cetak maupun elektronik khususnya even penyerahan santunan dan pamlet lembaran, termasuk pemasangan iklan, kegiatan:
 - a. Expose kegiatan perusahaan melalui media cetak
 - b. Kegiatan pemasangan spanduk
 - c. Program penerimaan PKL/Magang
 - d. Sosialisasi di sekolah/PT/Pemda/dll
2. Mengikuti kegiatan pameran yang di laksanakan pemerintah dan swasta, kegiatan:
 - a. Pameran bersama mitra terkait
3. Membuat keliping secara rutin tentang berita kecelakaan lalulintas untuk memonitor kasus laka yang terjadi, kegiatan:
 - a. Berlangganan surat kabar
 - b. Dokumentasi, foto, rekaman
 - c. Pengadaan buku perpustakaan
4. Mengadakan press tour dengan melibatkan wartawan group Jasa Raharja melibatkan langsung kegiatan-kegiatan pelayanan-pelayanan di Jasa Raharja, kegiatan:
 - a. Kegiatan Bakohumas
 - b. Memberikan bimbingan terhadap staf-staf pelayanan bagaimana pelayanan yang maksimal terhadap nasabah/pelanggan.

5. Secara periodik mengunjungi redaksi media masa, cetak dan elektronik, kegiatan:
 - a. Pembinaan wartawan
6. Secara periodic melakukan dialog interaktif di radio/tv (RRI, Radio swasta, TV swasta) kegiatan:
 - a. Kegiatan televisi didalam studio
 - b. Kegiatan televisi diluar studio
 - c. Dialog interaktif RRI dan Radio Swasta
 - d. Penayangan spot iklan/adlips
7. Memantau secara periodic tentang keadaan perusahaan, kegiatan:
 - a. Menciptakan iklim kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan
 - b. Mengadakan senam bersama
 - c. Mengadakan kotak saran bagi nasabah/pelanggan
 - d. Pengadaan sarana ruang menunggu senyaman mungkin (majalah, hiburan, koran, ruang tunggu), transportasi, tempat ibadah dan jasa keamanan
 - e. Menyediakan fasilitas yang mendukung bagi para karyawan.

a. Indikator kontribusi *Public Relations*/Humas dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi

Indikator kontribusi *Public Relations*/Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi

kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru yaitu:

1. Adanya kegiatan penyebaran informasi layanan asuransi melalui media massa, baik media cetak maupun elektronik.
2. Adanya kegiatan memberikan layanan semaksimal mungkin kepada masyarakat (nasabah)
3. *Public Relations*/Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau bertanggung jawab penuh baik dari segi waktu, keamanan,dan tempat dalam menjalankan layanan asuransi
4. *Public Relations*/Humas PT.Jasa Raharja Cabang Riau mampu memberikan komunikasi yang efektif baik dari segi internal maupun eksternal dalam mempublikasikan layanan asuransi sosial yang melayani masyarakat/nasabah (www.jasaraharja.co.id).

b. Factor-faktor yang mempengaruhi kontribusi *public relations* dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan angkutan umum kepada masyarakat Pekanbaru.

1. Faktor pendukung
2. Faktor penghambat (internal dan eksternal)

G. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan atau metodologi kualitatif, penelitian kualitatif adalah merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur

statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh komprehensif *holistic* (Bogdan dan Taylor, 1992:22).

Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana peneliti mendeskripsikan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. (Isaac dan Michael, 1981:18)

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau Jl. Jend. Sudirman No. 285 Pekanbaru, pada bagian humas. Peneliti mengambil lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa PT. Jasa Raharja sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang asuransi kecelakaan lalu-lintas yang tidak luput menekankan layanan asuransi sosial yang melayanni bagi masyarakat luas khususnya masyarakat Pekanbaru yang berkepentingan terhadap instansi/lembaga tersebut.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Public Relations PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dan para stafnya sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah kontribusi *public*

relations/humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru.

3. Jenis Dan Sumber Data

Sesuai dalam permasalahan dalam tujuan yang telah di terapkan dalam penelitian, sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut di peroleh (Arikunto, 1996:114).

Sumber data dalam penelitian ini adalah humas PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau, dan para pegawai staf humas lainnya yang berjumlah 3 orang, penentuan sumber data tersebut didasarkan pada asumsi bahwa subjek yang menjadi sumber data mengetahui pelaksanaan proses kegiatan dan kontribusi humas di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau. Jenis data yang diperoleh adalah mengenai kontribusi humas Jasa Raharja Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas dan angkutan umum terhadap masyarakat Pekanbaru serta data-data yang lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan penelitian ini. Data yang penulis kumpulkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer, sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara penulis dengan public relations/humas dan staf public relations dalam observasi yang penulis lakukan.
- b. Data sekunder, sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang di bagian humas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau .

4. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini penulis mengumpulkan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

- a. *Interview* (wawancara) dalam. penulisan ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Adapun yang dimaksud dengan "wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban itu " (Moleong, 1998:135) sedangkan dalam teknik wawancara ini penulis melakukan wawancara kepada 3 responden diantaranya:
 1. Kepala humas
 2. Staf humas
- b. *Observasi* yaitu mengadakan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian pada saat penulis melakukan praktek kerja lapangan selama dua bulan lebih untuk melihat kondisi riil yang terjadi pada bagian humas/ public relations PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam menjalankan program-program yang telah diberikan PR/humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kepada masyarakat Pekanbaru.
- c. *Dokumentasi*, ini dilakukan untuk mendapatkan data yang di perlukan untuk melengkapi data-data penelitian, Adapun pengambilan data di lakukan di PT. JASA RAHARJA (Persero) Cabang Riau seperti sejarah perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau struktur

organisasi, profil perusahaan terkait, kegiatan kunjungan kesekolah-sekolah, rumah sakit, media massa maupun job distributions masing-masing departemen.

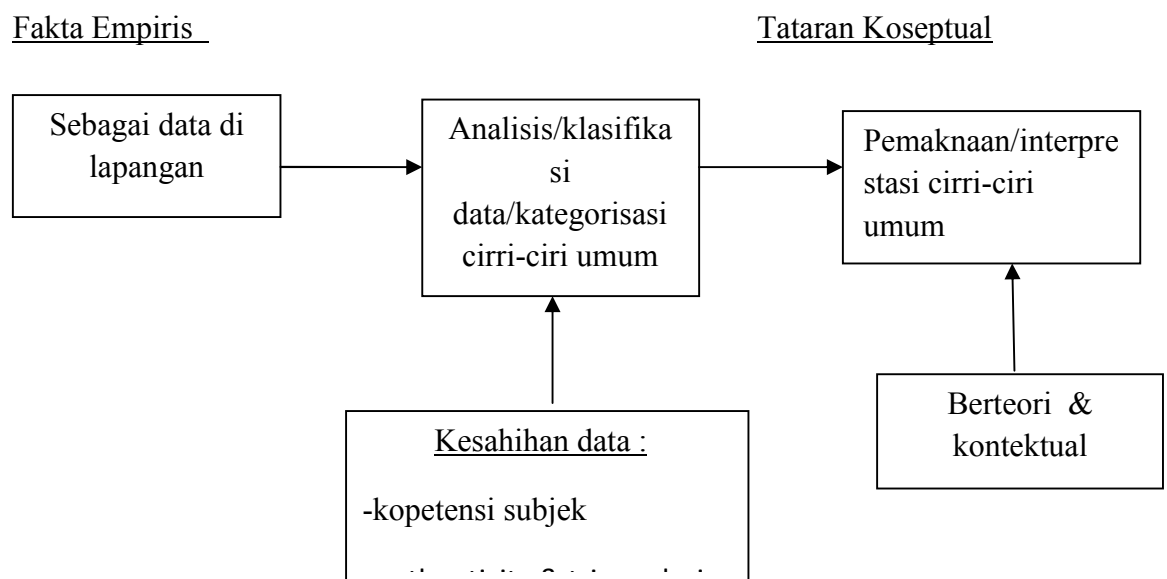
H. Teknik Analisis Data

- a. Menurut Sumardi Surya Brata secara harfiah deskriptif adalah penelitian yang di maksud membuat gambaran (deskripsi) mengenal situasi-situasi atau kejadian-kejadian (Soejono,1999:21).
- b. Menurut Bogdan dan Taylor, metodologi kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 1997:3)
- c. Menurut Kirk dan Miller, penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundanmental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. (Moleong, 1997:3).

Dari devinisi diatas tentang penelitian kualitatif maka Untuk memberikan arti dan makna dalam memecahkan masalah penulis menggunakan teknik analisis kualitatif, penggambaran dan menjelaskan, permasalahan yang diteliti dalam membentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka sehingga fakta yang terjadi di lapangan dapat dijelaskan sebagaimana mestinya dan setelah data terkumpul baik melalui observasi, wawancara mendalam, *focus group discussion* maupun dokumen-

dokumen, kemudian data tersebut diklasifikasikan kedalam kategori-kategori tertentu, pengklasifikasian atau pengkategorian ini harus mempertimbangkan kesahihan (kevalidan) dengan memperhatikan kompetensi subjek penelitian, tingkat autentisitasnya dan melakukan triangulasi berbagai sumberdata.

Gambar 3.1. Proses Analisis Data Kualitatif



(Sumber : Rachmat, 2008:194)

Data tersebut masih bersifat bertebaran karena itu periset harus mengklasifikasikan kedalam kategori tertentu, setelah diklasifikasikan, periset melakukan pemaknaan terhadap data. Pemaknaan ini merupakan prinsip dasar riset kualitatif , yaitu bahwa realitas ada pada pemikiran manusia, realitas adalah hasil konstruksi social manusia. Dalam melakukan pemaknaan atau interpretasi tersebut, periset dituntut berteori untuk

menjelaskan dan berargumentasi, berteori ini penting untuk membantu periset mempertahankan argumentasinya (*blocking interpretation*). kegiatan berteori ini dikenal dengan istilah *conscientization* (Rachmat, 2008:194-195).

Adapun cirri atau karekteristik penelitian kualitatif menurut Biklen; Lincoln, dan Guba dalam Moleong; Nana Sudjana dan Ibrahim; H.B.Mustopo adalah sebagai berikut:

- a. Lingkungan alamiah sebagai sumber data langsung
- b. Manusia merupakan alat (instrument) utama pengumpul data
- c. Analisis data dilakukan secara induktif
- d. Penelitian bersifat deskriptif-analitis
- e. Tekanan penelitian berada pada proses
- f. Kriteria keabsahan data yang meliputi kredibilitas (kebenaran data), transferabilitas (dapat ditransfer pada konteks yang punya tipologi sama), dependabilitas (bermutu atau tidak berdasarkan proses proses). (zuriah, 2008:93-96).

I. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini, berisikan Latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, teori dan konsep operasional, metode penelitian dan teknik analisis data serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan Gambaran umum tentang PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau

BAB III: PENYAJIAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang penyajian data yang di peroleh dari hasil pengumpulan data di lapangan.

BAB IV: ANALISIS DATA

Pada bab ini berisikan tentang analisa data,dari hasil penyajian data, bertujuan untuk menjawab masalah yang ditetapkan dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan data dari hasil penelitian beserta saran dan daftar pustaka.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Jasa Raharja (Persero)

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap Perusahaan-Perusahaan milik Belanda dengan diundangkannya Undang-Undang No.86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya, keempat PNAK tersebut yang semula berdasarkan Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.12631/B.U.M. II. tanggal 9 Februari 1960 yang nama perusahaannya disebut dengan “Ika” menjadi “Eka”.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah itu pula, keempat PNAK tersebut yaitu Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya dan Eka Sakti pada tanggal **1 Januari 1961** dilebur untuk menjadi satu perusahaan dengan nama PNAK Eka Karya. Dengan peleburan tersebut, maka segala hak dan kewajiban, kekayaan, pegawai dan usaha keempat perusahaan tersebut beralih kepada PNAK Eka Karya. Namun dalam Pengumuman Menteri Keuangan (Badan Penguasa Perusahaan-perusahaan Asuransi Kerugian Belanda) No.: 29495%/B.U.M.II tanggal 31 Desember 1960, penyebutan nama perusahaan-perusahaan tersebut kembali menggunakan “Ika” termasuk perusahaan yang baru didirikan tersebut yaitu “Ika Karya”.Adanya perbedaan tersebut disebabkan karena Pengumuman Menteri Keuangan tersebut diterbitkan mendahului diundangkannya Peraturan

Pemerintah Nomor 15 Tahun 1961 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya yaitu pada tanggal 24 Maret 1961. PNAK Eka Karya yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, agen atau koresponden di dalam dan/atau di luar negeri, bergerak dalam bidang usaha perasuransian yaitu:

1. mengadakan dan menutup segala macam asuransi termasuk reasuransi, kecuali pertanggungan jiwa.
2. memberi perantara dalam penutupan segala macam asuransi.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.8 tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja, mulai 1 Januari 1965 PNAK Eka Karya dilebur menjadi perusahaan baru dengan nama **“Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja”** dan seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya dialihkan kepada PNAK Jasa Raharja. Sebagaimana PNAK Eka Karya, PNAK Jasa Raharja pun berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta dan dapat mempunyai kantor cabang, kantor perwakilan, sedangkan untuk agen atau koresponden hanya diperkenankan di dalam negeri (Media Raharja, Juni 2011).

Berbeda dengan PNAK Eka Karya yang memberikan pertanggungan yang bersifat umum untuk segala jenis asuransi, maka PNAK Jasa Raharja didirikan dengan kekhususan memberikan pertanggungan dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan kecelakaan penumpang termasuk reasuransi dan perantara dalam bidang asuransi tanggung jawab kendaraan

bermotor dan kecelakaan penumpang. Beberapa bulan sejak pendirian PNAK Jasa Raharja, tepatnya tanggal 30 Maret 1965 Pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan No. B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964 (Media Raharja, Juni 2011).

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 9 tahun 1969 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969 Tentang Bentuk-Bentuk Usaha Negara Menjadi Undang-Undang. Pasal 2 ayat 2 dari UU tersebut menyatakan bahwa PERUM adalah Perusahaan Negara yang didirikan dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam Undang-Undang No. 19 Prp tahun 1960 (Media Raharja, Juni 2011).

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja”, selain mengelola pelaksanaan UU. No.33 dan UU. No. 34 tahun 1964, Jasa Raharja mendapat mandat tambahan untuk menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Penunjukan tersebut menjadikan Jasa Raharja sebagai pionir penyelenggara surety bond di

Indonesia, di saat perusahaan asuransi lain umumnya masih bersifat fronting office dari perusahaan surety di luar negeri sehingga terjadi aliran devisa ke luar negeri untuk kepentingan tersebut. Kemudian sebagai upaya pengembangan rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka (www.jasaraharja.co.id).

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka pada tahun 1980 berdasarkan PP No.39 tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja” menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Anggaran Dasar Jasa Raharja yang semula diatur dalam Peraturan Pemerintah pendiriannya, maka sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.12 tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan (PERSERO) pengaturannya harus dipisahkan. Anggaran Dasar Jasa Raharja tersebut selanjutnya dituangkan dalam Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981 (Media Raharja, Juni 2011).

Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian, pada tahun ini pula, Pemerintah melalui Menteri Keuangan memperbaharui penunjukan Jasa Raharja dengan menerbitkan Keputusan Menteri Keuangan No:

337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981 tentang Penunjukan Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk Menyelenggarakan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bond untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU. No.34 tahun 1964 (Media Raharja, Juni 2011).

B. Asuransi PT. Jasa Raharja

1. Definisi Asuransi

Menurut Kamus Bahasa Indonesia asuransi adalah pertanggungan (perjanjian antara dua pihak, pihak yg satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yg lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran, apabila terjadi sesuatu yg menimpa dirinya atau barang miliknya yang diasuransikan sesuai perjanjian yang dibuatnya) (Pusat Bahasa, 2008: 116).

Sedangkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dalam Pasal 1 angka (1) menyatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang, mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang (Kitab Undang-Undang, 1992:343).

Unsur- unsur asuransi adalah para pihak, status para pihak, obyek asuransi, peristiwa asuransi dan hubungan asuransi yang dapat diuraikan sebagai berikut. Para pihak yaitu subyek dalam perjanjian asuransi adalah penanggung dan tertanggung, penanggung wajib memikul risiko yang dialihkan kepadanya dan berhak memperoleh pembayaran premi, sedangkan tertanggung wajib membayar premi dan berhak memperoleh penggantian jika timbul kerugian atas harta yang diasuransikan (Abdulkadir, 1999:8).

Status para pihak yaitu penanggung harus berbentuk perusahaan badan hukum berupa PT perseroan, koperasi dan tertanggung dapat berstatus sebagai perseorangan, persekutuan atau badan hukum dan harus pihak yang berkepentingan atas obyek yang diasuransikan. Obyek asuransi yaitu dapat berupa benda, hak atau kepentingan yang melekat kepada benda dan sejumlah uang yang disebut premi (Abdulkadir, 1999:8).

Asuransi terhadap penumpang yaitu jaminan terhadap keselamatan penumpang ditutup asuransinya oleh pengangkut kepada perusahaan asuransi kerugian, di Indonesia jaminan diberikan oleh perusahaan asuransi kerugian PT Jasa Raharja (Persero). Premi asuransi ditentukan sepihak oleh penanggung ditambahkan kepada harga karcis penumpang, premi yang dipungut oleh pengangkut disetor kepada penanggung(Abbas Salim, 1995:88).

Bila terjadi musibah sehingga penumpang menderita luka - luka atau meninggal atau menjadi cacat permanen (seumur hidup) maka penanggung memberikan santunan sebagai berikut:

Tabel : 1.1. Dana Satuan Asuransi Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan Dan Angkutan Umum

Jenis Santunan	Jenis Alat Angkutan	
	Darat,Laut (Rp)	Udara (Rp)
Meninggal dunia	25.000.000	50.000.000
Cacat tetap (maks)	25.000.000	50.000.000
Perawatan (maks)	10.000.000	25.000.000
Biaya penguburan	2.000.000	2.000.000

(Sumber : Media Raharja,juni 2011)

2. Asuransi Sosial

Asuransi sosial adalah asuransi yang dikelola oleh pemerintah atau instansi atau badan yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai pengelola asuransi, berbeda dengan asuransi komersial dimana asuransi sosial hanya mencakup

perlindungan dasar yang biasanya ditentukan dalam peraturan perundangan (Herman,2000:168).

Melihat banyaknya kecelakaan yang terjadi di Indonesia maka pemerintah membentuk peraturan perundang-undangan untuk meringankan beban yang diderita oleh para korban kecelakaan dengan memberikan santunan yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 33 Tahun 1964 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang - Undang Nomor 34 tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 Pelaksanaan dari Asuransi Sosial Kecelakaan Penumpang adalah dengan pembentukan dana-dana dari masyarakat yang pengumpulannya dengan mengadakan iuran- iuran wajib. Untuk memungut iuran wajib dari para penumpang untuk setiap kali perjalanan ditugaskan kepada pengelola alat pengangkutan umum yang bersangkutan dan biasanya di satukan dengan harga tiket, kemudian iuran wajib yang dipungut itu disetorkan oleh pengangkut kepada PT Jasa Raharja (Media Raharja, Juni 2011).

Supaya penumpang mengetahui bahwa di dalam harga tiket telah termasuk iuran wajib, maka pada halaman depan tiket dicantumkan (dicap) perkataan “termasuk iuran wajib Jasa Raharja” atau cara lain untuk menunjukkan bahwa penumpang yang bersangkutan telah membayar iuran wajib untuk satu kali perjalanan itu (Radiks Purba, 1997:178).

Penerapan Undang-Undang dan peraturan pelaksanaannya dipercayakan oleh pemerintah Indonesia kepada PT Jasa Raharja, yang didirikan pada tanggal 28 februari 1981, sebagai hasil pengalihan perusahaan yang semula dikenal

sebagai perusahaan umum (perum) asuransi kerugian Jasa Raharja. Misi pokoknya adalah mengelola dana - dana yang dipungut dari penumpang (iuran) dan sumbangan dari para pemilik kendaraan dalam mewujudkan pemberian jaminan sosial kepada masyarakat yang menjadi korban dari kecelakaan lalu lintas, sebagai penumpang kendaraan/alat angkutan umum maupun bukan sebagai penumpang (korban lalu lintas jalan) (www.jasaraharja.co.id).

C. Visi dan Misi PT.Jasa Raharja (Persero)

1) VISI

Menjadi perusahaan terkemuka di bidang Asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

2) MISI

Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja

1. Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib, serta Badan Usaha Milik Negara.
3. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
4. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

D. Motto Dan Kebijakan Mutu Perusahaan

Motto : Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan

Kebijakan Mutu : Menerapkan sistem kerja dengan menjadikan mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung kegiatan perusahaan yang efisien dan produktif.

KREDO JASA RAHARJA

Kesungguhan untuk menjalankan perusahaan dengan memelihara budaya kerja dalam rangka mewujudkan motto dan kebijakan mutu sebagaimana tersebut diatas dituangkan dalam **Kredo Jasa Raharja**, sebagai berikut :

Kami Insan Jasa Raharja :

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlaq mulia
2. Mengutamakan kepuasan pelanggan.
3. Bersikap jujur, profesional dan disiplin

TAGLINE JASA RAHARJA

“Asuransinya Masyarakat Indonesia”

Berdasarkan Undang-Undang nomor 33 & 34 tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah nomor 17 & 18 tahun 1965, yang dijamin adalah seluruh masyarakat Indonesia, yaitu orang tua, muda, pria, wanita, bahkan orang asing yang tengah berada di Indonesia dan mengalami kecelakaan, yakni tertabrak kendaraan bermotor atau mengalami kecelakaan pada saat mempergunakan alat angkutan penumpang umum (www.jasaraharja.co.id).

E. Cara Memperolah Santunan :

1. Menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat.
2. Mengisi surat pengajuan santunan dengan melampirkan :
 - a) Keterangan kecelakaan lalu lintas yang ditanda tangani petugas Jasa
 - b) Raharja dan diketahui kepolisian atau instansi berwenang lainnya.
 - c) Keterangan kesehatan dari dokter / RS yang merawat.
 - d) Keterangan ahli waris bagi korban meninggal dunia.

F. Korban Kecelakaan yang Berhak Santunan

1. Penumpang kendaraan bermotor angkutan penumpang umum yang sah seperti: bis, kereta api, kapal laut, pesawat udara, kapal angkutan sungai, danau dan ferry.
2. Korban ditabrak kendaraan bermotor, seperti pejalan kaki, penumpang kendaraan ditabrak kendaraan lain, tabrak kereta api.

a. Bukti yang diperlukan :

- 1) Dalam hal korban luka-luka
Kwitansi biaya rawatan dan pengobatan yang asli dan sah.
- 2) Dalam hal korban meninggal dunia
Surat kartu keluarga / surat nikah (bagi yang sudah menikah).
- 3) Dalam hal cacat tetap
Surat keterangan dokter yang merawat korban tentang sifat cacat tetap yang diderita korban.

b. Ketentuan lain :

1. Ahli Waris
 - a) Anak – anaknya yang sah.
 - b) Orangtuanya yang sah.
 - c) Janda atau dudanya yang sah.
2. Kadaluarsa

Hak santunan yang menjadi gugur / kadaluarsa jika :

- a) Permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadi kecelakaan.
- b) Tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hal dimaksud disetujui oleh jasa Raharja.

G. Korban Kecelakaan yang Tidak Mendapatkan Jaminan

1. Korban kecelakaan angkutan umum di darat, laut, dan udara yang tidak membayar Iuran Wajab Jasa Raharja berdasarkan ketentuan UU.33 tahun 1964.
2. Korban kecelakaan berdasarkan akibat penggunaan alat kendaraan bermotor atau kendaraan alat angkut umum yang di pergunakan untuk perlombaan atau ketangkasan.
3. Korban kecelakaan karena disengaja (bunuh diri atau percobaan bunuh diri).
4. Korban kecelakaan dalam keadaan mabuk, melakukan perbuatan kejahatan

H. Sistem Pembayaran Premi

a. Dasar Hukum Pelaksanaan

- 1) UU No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang jo. PP No.17 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang.
- 2) UU No.34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan jo. PP No.18 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

b. Jenis Premi

- 1) Pembayaran Premi dalam program asuransi kecelakaan pada PT Jasa Raharja dikenal dengan 2 (dua) bentuk yaitu Iuran Wajib (IW) dan Sumbangan Wajib (SW).
- 2) Iuran Wajib dikutip atau dikenakan kepada penumpang alat transportasi umum seperti kereta api, pesawat terbang, bus dan sebagainya (pasal 3 (1) a UU No.33/1964 jo pasal 2 (1) PP No.17/1965). Sedangkan khusus penumpang kendaraan bermotor umum di dalam kota dan Kereta Api jarak pendek (kurang dari 50 km) dibebaskan dari pembayaran iuran wajib tersebut
- 3) Sumbangan Wajib dikutip atau dikenakan kepada pemilik/pengusaha kendaraan bermotor (pasal 2 (1) UU No.34/1964 jo pasal 2 (1) PP No.18/1965) (www.jasaraharja.co.id).

c. Teknis Pengutipan Premi

1) Iuran Wajib

Setiap penumpang yang akan menggunakan alat transportasi umum membayar iuran wajib yang disatukan dengan ongkos angkut pada saat membeli karcis atau membayar tarif angkutan dan pengutipan ini dilakukan oleh masing-masing operator (pengelola) alat transportasi tersebut

2) Sumbangan Wajib

Pembayaran Sumbangan Wajib dilakukan secara periodik (setiap tahun) di kantor Samsat pada saat pendaftaran atau perpanjangan STNK.

d. Tarif SWDKLL

Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008, ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 1.2 Tarif Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu-lintas Jalan

GO L	JENIS KENDARAAN	TARIP SWDKLLJ	KD/SER T	JML
A	Sepeda motor 50 cc ke bawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran.	0	3000	3000
B	Traktor, bulldozer, forklift, mobil derek, excavator, crane dan sejenisnya.	20000	3000	23000
C1	Sepeda motor, sepeda kumbang, dan scooter diatas 50 cc s/d 250 cc dan kendaraan bermotor roda tiga.	32000	3000	35000
C2	Sepeda motor dan scooter diatas 250 cc.	80000	3000	83000
DP	Pick up/mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan angkutan umum.	140000	3000	143000
DU	Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc.	70000	3000	73000
EP	Bus dan Microbus bukan angkutan umum.	150000	3000	153000
EU	Bus dan Microbus angkutan umum, serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc.	87000	3000	90000
F	Truck, mobil tangki, mobil gandengan, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container, dan sejenisnya.	160000	3000	163000

(Sumber : Media Raharja, juni 2011)

I. Kedudukan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau

PT Jasa Raharja merupakan unit pelayanan asuransi Sosial yang berada di Riau Khususnya daerah pekanbaru. Yang didirikan dengan tujuan memberikan perlindungan kepada korban kecelakaan lalu lintas.

Tugas pokok dari PT Jasa Raharja ini adalah memberikan pelayanan dana santunan semaksimal mungkin bagi korban kecelakaan lalu lintas. Peningkatan mutu pelayanan PT Jasa Raharja haruslah diusahakan melalui perbaikan dan pengembangan organisasi administrasi, dan pengelolaan manajemen .

Selain tugas pokok tersebut diatas Jasa Raharja juga mempunyai fungsi yaitu :
Memberikan Santunan Kepada Masyarakat khususnya yang terkena musibah akibat penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan (www.jasaraharja.co.id).

J. Struktur Organisasi PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Raiau

1. Pembagian Tugas dan Wewenang

a. Kepala Perwakilan

Bertugas mengepalai PT Jasa Raharja Cabang Kotabumi dan semua masalah yang ada disini harus dapat dselesaikan dengan kepala perwakilan ini sebagai penanggung jawabnya. Disamping itu juga memeriksa kelancaran kerja dari bawahannya dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan PT Jasa Raharja cabang pekanbaru.

b. Bidang Oprasional Pelayanan

Bidang Oprasional Pelayanan ini mempunyai tugas yang terdiri dari :

1. Mengambil data kecelakaan.
2. Melakukan jemput bola.

3. Survei.
4. Penyelesaian santunan.
5. Pelaporan.

c. Bidang Administrasi

Bagian administrasi mempunyai tugas, yaitu:

3. Mengatur arus dokumen-dokumen santunan asuransi
4. Surat menyurat perusahaan
5. Menyiapkan bahan-bahan presentasi

d. Bidang Humas dan Hukum

Bidang Humas dan Hukum ini mempunyai tugas yang terdiri dari :

1. Mengekspose kegiatan perusahaan secara periodik di media massa cetak dan elektronik khusus even penyerahan santunan dan termasuk hal-hal yang bersangkutan dengan publikasi.
 - a) Melakukan kegiatan pemasangan sepanduk
 - b) Memberikan sosialisasi ke sekolah/kampus/pemda dan lain-lain
 - c) Melakukan dialog interaktif secara berkala di media elektronik.
 - d) Melakukan kunjungan secara priodik keredaksi media massa
2. Mengikuti kegiatan pameran yang di laksanakan pemerintah dan swasta.
 1. Membuat kliping secara rutin tentang berita kecelakaan lalu-lintas untuk memonitor kasus laka yang terjadi (Media Raharja, juni 2011).

3. Melaksanakan press tour dengan melibatkan wartawan grup jasa raharja melihat langsung kegiatan pelayanan-pelayanan di jasa raharja.
4. Menciptakan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan

e. Bidang Keuangan

Bidang keuangan ini mempunyai tugas :

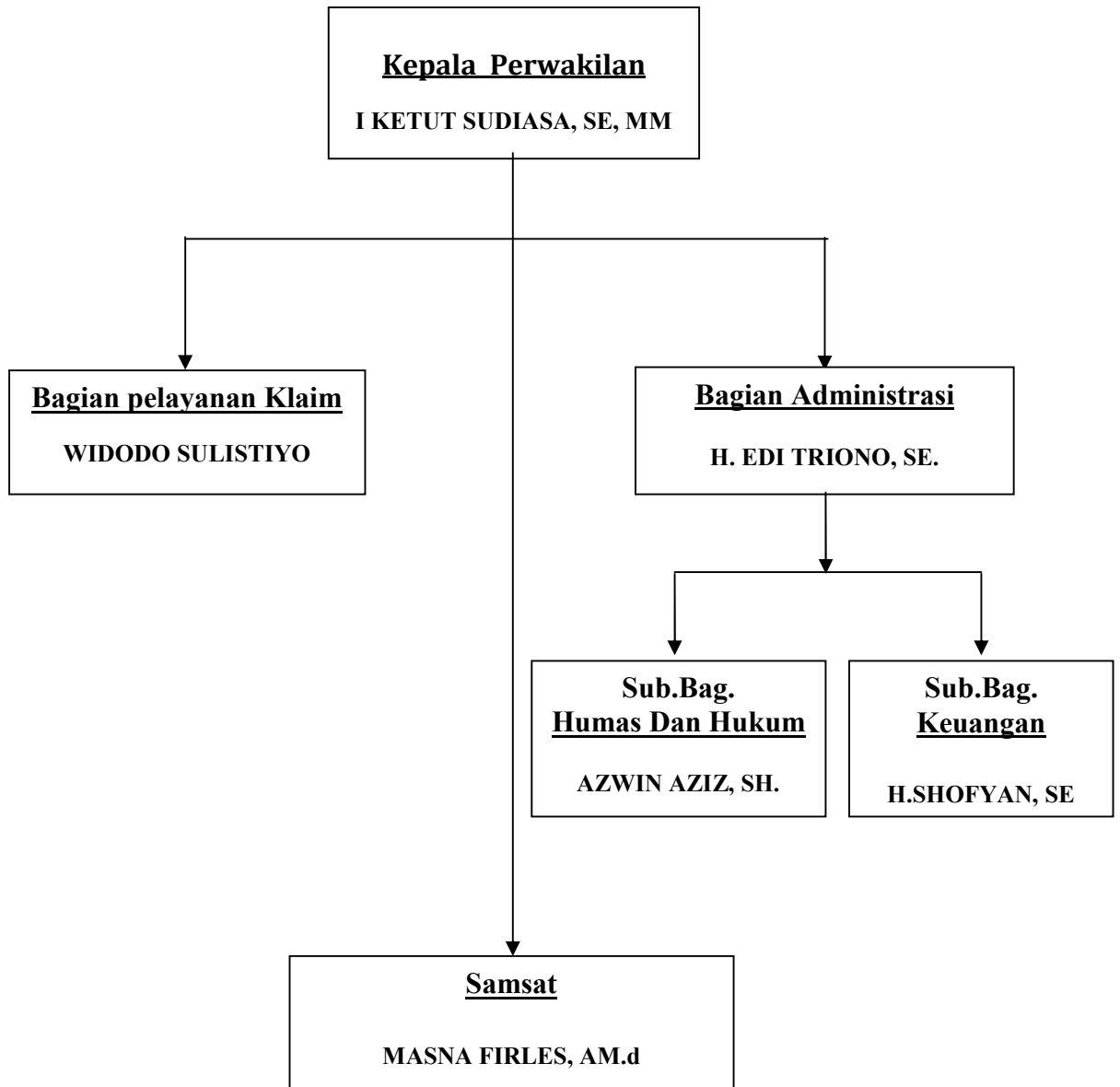
1. Membayar santunan.
2. Membuat pembukuan.
3. Pelaporan

f. Samsat

Samsat ini mempunyai tugas :

2. Melakukan penerimaan SWDKLLJ.
3. Pelaporan (Media Raharja, juni 2011).

2. STRUKTUR ORGANISASI JASA RAHARJA CABANG RIAU
PEKANBARU BULAN : JUNI 2012



Gambar 4.1. Struktur Organisasi
PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau

(Sumber : Media Raharja, Juni 2012)

BAB III

PENYAJIAN DATA

Setelah data terkumpul sesuai dengan hasil wawancara serta didukung dokumen yang ada. Selanjutnya penulis sajikan pada bab ini yaitu hubungan dengan permasalahan bagaimana Kontribusi Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada Masyarakat Pekanbaru dan Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kontribusi humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum hingga menyebabkan tidak terpenuhinya kepuasan masyarakat khususnya masyarakat Pekanbaru.

A. Program Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.

1. Dalam melaksanakan peran dan fungsinya apa saja tugas humas PT.Jasa Raharja (persero) Cabang Riau ?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bagian hubungan masyarakat (humas) PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Bapak Azwin Aziz''mengatakan bagian humas diatur dalam ketetapan Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan Sistem menyebar luaskan informasi/ mempublikasikan asuransi Jasa Raharja sebagai asuransi sosial masyarakat indonesia khususnya

bagi korban kecelakaan lalu-lintas maka susunan organisasi humas tersebut dibagi kedalam tiga tugas pokok yaitu :

1. Sebagai pengumpulan informasi dan pembriaan */media relations*
2. Sebagian perwakilan/*goverments relations*
3. Sebagian juru sandi dan telekomunikasi.

2. Bagaiman caranya humas memantau informasi tentang berita terjadinya kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum di Pekanbaru ?

Sebelum melaksanakan tugas sehari-hari pihak humas terlebih dahulu mengumpulkan segala informasi yang ada dan beredar di tengah-tengah masyarakat. Media yang dijadikan sumber informasi oleh bagian humas Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau media cetak maupun media elektronik. Media yang dijadikan sumber informasi baik yang bersifat lokal, nasional maupun internasional. Media lokal cetak yang sering digunakan sebagai sumber informasi diantaranya Pekanbaru Pos, Koran Riau, Riau Independen, Riau Bisnis Com, Harian Umum Tribun Pekanbaru, Harian Umum Riau Pos dan media cetak lainnya, sementara media elektronik yang sering dijadikan sumber pembriaan adalah TVRI Riau, Riau Televisi, Televisi Melayu, RRI Pekanbaru, Radio Cendana Pekanbaru, dan seluruh televisi yang ada di tanah air''.(Bapak Azwin aziz ; Wawancara, 22 Oktober 2012)

Jadi disamping bersumber dari berita yang berasal dari media cetak dan elektronik bagian humas juga memperdalam segala referensi yang ada khususnya bagian perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan

petujuk teknis serta bahan-bahan yang berhubungan dengan kegiatan pengumpulan dan analisa informasi yang diperlukan kemudian dipelajari secara mendalam bagian yang bersangkutan.

3. Bagaimana humas memenej kegiatan pemberitaan disebuah media ?

Menurut keterangan beliau, Bapak Azwin apabila ditemukan suatu persoalan dimasyarakat baik disampaikan dalam bentuk kritik saran maupun pernyataan yang berasal dari media cetak maupun elektronik, bagian humas akan mengupulkan dan menghimpun *menginfentarisasikan* pemasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan isi pemberitaan baik dari media cetak maupun elektronik tersebut. Kemudian persoalan tersebut akan di analisa, bahkan analisa tersebut menggunakan rujukan perpustakaan dan pelayanan informasi yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan masukan bagi petujuk pemecahan masalah tersebut (Wawancara, 22 Oktober,2012)

Jadi dapat dikatakan untuk menjamin keluar dan masuknya sebuah pemberitaan, bagian humas merencanakan dan mengkordinasikan peliputan acara-acara, terutama yang menyangkut kepentingan masyarakat yang di percayakan pada stasiun penyiaran seperti TVRI Riau, Riau Televisi, Televisi Melayu, RRI Pekanbaru, Radio Cendana, dan Radio Soleram Pekanbaru serta dengan melibatkan media cetak lainnya. Dengan melakukan pengelolaan dan pelayanan sebuah informasi melalui media penyiaran termasuk televisi serta penerbitan pada media cetak diharapkan mampu mendukung pemahaman masyarakat pekanbaru terhadap tujuan dari PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam melayani asuransi kecelakaan Lalu-lintas terhadap

masyarakat. Hal tersebut dapat juga dilakukan dengan cara melakukan peliputan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan pimpinan menggunakan video kamera tape recorder dan fotografi sebagai bahan dokumentasi dan pemberitaan media massa yang nantinya akan disusun menjadi bahan presrelease.

4. Apa bentuk program kegiatan yang dilakukan humas dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat pekanbaru ?

Mengingat pentingnya peranan pers dalam mendukung proses publikasi asuransi kecelakaan Lalu-lintas maka sangat perlu bagi Jasa Raharja Cabang Riau dalam menjalin hubungan baik dengan praktisi dan perlu media massa tersebut. Hal ini dilakukan agar nantinya program promosi dan publikasi kepada masyarakat tidak terhambat masalah non teknis dengan pelaku media massa tersebut. Disamping itu kegiatan humas yang dilakukan sebagai menunjang keberlangsungan publikasi sebagai salah satu upaya kegiatan program kerja Humas Cabang Riau dalam hal sosialisasi di sekolah, dengan tujuan penyebaran informasi tentang keberadaan PT.Jasa Raharja (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara, yang memiliki tugas pokoknya memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum, saat ini Jasa Raharja berkerja sama dengan Harian Pagi Riau Pos (Wawancara, 22 oktober 2012).

Media massa terbesar di Pekanbaru ini memang sudah sejak lama konsernterhadap para pembaca muda, dan yang paling menonjol pada setiap

terbitan Ahad yang banyak direspon positif dari kalangan pelajar, guru-guru dan pihak sekolah. Jasa Raharja Cabang Riau memanfaatkan untuk kerjasama dalam kehadiran *segmentasi Xpresi* Harian yang memerlukan ruang sosialisasi khususnya di sekolah-sekolah SLTA. Untuk itulah digagas program *Roadshow Xpresi Riau Pos at School 2012*. Program ini Jasa Raharja memanfaatkan untuk sosialisasi di sekolah-sekolah SLTA di Kota Pekanbaru. Pemilihan dan komposisi sekolah akan dilakukan secara acak, berdasarkan saran dan masukan dari pihak-pihak terkait, dalam hal ini Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau.

SMK Negeri 3 Pekanbaru menjadi sekolah pertama yang dikunjungi *Team Roadshow Xpresi at School 2012* di Kota Pekanbaru. Jasa Raharja lewat Kasubbag Humas, Azwin Aziz dalam memberikan sosialisasi kepada siswa dijanjikan, akan diberi hadiah Helm cantik apabila bisa menjawab dengan benar pertanyaan tentang Jasa Raharja. Hal ini tidak disia-siakan oleh siswa untuk mengikuti, mendengarkan dan mencatatnya pada saat sosialisasi Jasa Raharja dimulai. Ternyata benar SMK Negeri 3 Pekanbaru, memang siswanya pintar-pintar, akhirnya lenyaplah sudah 2 (dua) helm cantik yang telah disiapkan, karena pertanyaan bisa dijawab dengan benar. Jasa Raharja secara terus menerus memberikan sosialisasi diberbagai kesempatan maupun diberbagai media hal ini dilakukan agar masyarakat lebih mengerti tentang Hak dan Kewajibannya terhadap UU.33 dan 34 tahun 64 (Kasubbag, Humas JR Azwin aziz, Wawancara, 22 Oktober 2012)

Untuk itu bagi masyarakat yang menjadi korban kecelakaan maupun ahli waris agar segera melaporkan kejadian kecelakaan kepada pihak kepolisian supaya bisa diproses pembayaran santunannya oleh Jasa Raharja baik korban meninggal dunia maupun korban luka luka , pihak Jasa Raharja juga sudah melakukan berbagai upaya untuk mempermudah proses pelayanan santunan diantaranya bekerjasama dengan pihak Kepolisian, Perhubungan maupun berbagi Rumah Sakit dengan cara melakukan pelayanan secara terpadu, baik pelayanan penanganan korban kecelakaan maupun dalam hal pencegahan terjadinya kecelakaan dengan memasang berbagai rambu-rambu dan papan peringatan.

Disamping itu juga sesuai dengan Peraturan Menteri BUMN PER-05/MBU/2007 Jasa Raharja Melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan dalam rangka mendorong kegiatan dan pertumbuhan ekonomi kerakyatan dan terciptanya pemerataan pembangunan melalui perluasan lapangan kerja, kesempatan berusaha dan pemberdayaan masyarakat serta mengembangkan kondisi ekonomi, kondisi sosial dan lingkungan sekitarnya. (Wawancara, 22 Oktober 2012).

B. Kontribusi Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.

1. Bagaimana kontribusi humas PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat Pekanbaru ?

Hasil wawancara Bapak azwin ”kami selaku Humas mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan merupakan gardan terdepan disebuah perusahaan, sehingga kontribusi seorang humas sangat lah penting untuk kemandirian dan kestabilan perusahaan tersebut”. Jadi humas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau berusaha semaksimal mungkin untuk melayani dan menginformasikan asuransi kecelakaan Lalu-lintas terhadap masyarakat.

Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau upaya yang dilakukan ada empat hal yang dilakukan yaitu:

- a) Berupaya mengelola pesan
- b) Berupaya mengelola komunikator
- c) Berupaya mengelola media
- d) Berupaya mengelola umpan balik.

Tujuan Humas untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap semua pihak yang berkepentingan yaitu masyarakat umum, karyawan, pemimpin dan organisasi. Hal ini dapat tercapai dengan mencegah adanya kesalah pahaman sehingga nantinya akan memperoleh penghargaan, yang pada akhirnya akan mendatangkan keuntungan bagi pihak-pihak yang terkait di dalamnya (Wawancara, 29 Oktober 2012).

Seperti yang di jelaskan Kepala bagian Humas Jasa Raharja Cabang Riau bapak Azwin upaya Humas dalam mengkomunikasikan, mengkoordinasikan dan menginformasikan peraturan serta kebijakan mengenai layanan asuransi sosial yang telah dilakukan oleh pihak PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang

Riau kepada masyarakat. Sebagai telinga perusahaan artinya bahwa Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau senantiasa berusaha mengumpulkan dan menghimpun Informasi yang beredar di tengah masyarakat mengenai layanan asuransi sosial kecelakaan Lalu-lintas serta memantau terjadinya kecelakaan Lalu-lintas jalan dan angkutan umum. Informasi dihimpun berbagai media baik media cetak maupun media elektronik. Media cetak yang dijadikan referensi adalah harian yang beredar di Pekanbaru baik yang bersifat lokal, nasional maupun internasional.

2. Media apa saja yang dijadikan alat humas dalam proses publikasi asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum ?

Diantara media yang dijadikan humas alat dalam proses publikasi adalah Koran Riau, Pekanbaru Pos, Metro Riau, Riau Independen, Harian Umum Tribun Pekanbaru, Harian Umum Riau Pos serta Media Indonesia, dan media elektronik adalah TVRI RIAU, Riau Televisi, Televisi Melayu, RRI Pekanbaru, Radio Cendana Pekanbaru, dan Radio Soleram Pekanbaru. Dilingkungan perusahaan juga dilengkapi dengan jaringan internet. Sementara untuk kalangan perusahaan terdapat suatu bagian khusus untuk Pengelola Data Elektronik (PDE). Dengan perangkat yang ada dan media pendukung dalam proses publikasi hendalah masyarakat tahu dan mengerti tentang tugas dan kewajiban jasa raharja cabang riau dalam menjalankan tugasnya yaitu menjalankan pasal 33 dan pasal 34 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Wawancara, 29 Oktober 2012).

3. Bagaimana caranya humas Jasa Raharja Cabang Riau memantau dan memenej informasi pemberitaan tentang publikasi asuransi ?

Selama ini pihak Humas PT.Jasa Raharja (persero) Cabang Riau senantiasa memonitor segala informasi yang ada. Berbagai informasi tentang kegiatan perusahaan mengenai asuransi sosial kecelakaan Lalu-lintas jalan dan angkutan umum yang didapat dan dimuat baik melalui media cetak maupun elektronik, disurat kabar maupun di majalah yang terbit dapat disaksikan dan dibaca baik informasi dalam bentuk artikel, liputan utama, maupun surat pembaca, masyarakat membutuhkan banyak informasi mengenai asuransi sosial kecelakaan Lalu-lintas jalan dan angkutan umum supaya kurangnya informasi yang berkembang di tengah-tengah masyarakat dapat di netralisir sebaik mungkin serta mengenalkan masyarakat tentang layanan asuransi yang ada, pentingnya peranan Jasa Raharja sebagai perusahaan pemerintah yang menjalankan UU No.33 dan 34/1964 dengan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan Lalu-lintas jalan dan angkutan umum.

Bapak Azwin menjelaskan seperti diamanatkan undang-undang, setiap terjadi kecelakaan lalu-lintas negara berkewajiban diberikan santunan, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Tanggung jawab Perusahaan PT Jasa Raharja (Persero) selama 3 tahun terakhir dalam menyalurkan asuransi kecelakaan di jalan raya bila

dibandingkan dengan data kecelakaan lalu-lintas di jalan raya oleh Direktorat Lalu -lintas Polda Riau adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3. Data perbandingan jumlah korban kecelakaan Lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada Direktorat Lalu-lintas Polda Riau denagan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau

NO	Tahun	Jumlah korban lakalantas Ditlantas Polda Riau	Jumlah Penerima Santunan Jasa Raharja Riau	Keterangan dana tersalurkan
1.	2010	2.019	2.766	Rp.38.211.693.872,-
2.	2011	1.520	2.704	Rp. 35.404.760.451,-
3.	2012	1.151	1.416	Rp. 17.595.551.310,-
4.	JUMLAH	4.690	6.886	Rp.91.212.005.633,-

(Sumber : Data Primer yang diolah).

Dari data tersebut diatas terdapat perbedaan angka yang sangat menyolok, namun bila dicermati dengan ketentuan Undang-undang No. 33 dan 34 Tahun 1964 adalah wajar. Karena PT Jasa Raharja (Persero) bukan saja melayani kecelakaan lalu-lintas di jalan raya saja namun juga, kecelakaan-kecelakaan lainnya dano, laut, penyeberangan/ferry dan udara. Oleh sebab itu kita tidak boleh langsung menghakimi dan tidak percaya, tentunya kita harus lebih hati-hati dalam menganalisis angka-angka diatas dan nampak jelas kinerja PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau sudah cukup berhasil dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam menjalankan asuransi sosial yang melayani masyarakat luas khususnya masyarakat pekanbaru.

Berdasar pada data Jasa Raharja Cabang Riau, dana santunan untuk korban kecelakaan lalu lintas dari tahun ke tahun cenderung mengalami penurunan. Tahun 2010 sampai 2011 pembayaran santunan mencapai Rp.35.404.760.451,- miliar lebih. Tahun 2012 mulai bulan Januari sampai November mengalami penurunan drastis, pembayaran santunan yang mencapai Rp.17.595.551.310,- dengan rincian meninggal dunia Rp.11.235.208.086,- luka-luka Rp.3.224.214.090,- cacat tetap Rp.2.136.129.129,- dan biaya penguburan korban kecelakaan lalu lintas yang tidak mempunyai ahli waris Rp84.788.000,- (Wawancara, 29 Oktober 2012).

4. Berapa besar santunan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan angkutan umum baik di darat, laut dan udara untuk korban luka-luka maupun meninggal dunia ?

Besarnya santunan yang diberikan seperti tertuang dalam UU No. 33 & 34 tahun 1964 dan ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 36/PMK.010/2008 dan 37/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 adalah, untuk meninggal dunia sebesar Rp25.000.000 (angkutan darat/laut) dan Rp50.000.000 (angkutan udara), cacat tetap (maksimal) Rp25.000.000 (darat/laut), dan Rp50.000.000 (udara), biaya rawatan (maksimal) Rp10.000.000 (darat/laut) dan Rp25.000.000 (udara), biaya penguburan sebesar Rp2.000.000 (darat/laut/udara). Humas Jasa Raharja Cabang Riau Azwin Aziz menekankan bahwa pemberian biaya santunan itu

berlaku untuk semua warga negara Indonesia yang mengalami kecelakaan di darat, laut dan udara.

Bila korban kecelakaan lalu lintas meninggal dunia, ahli waris dalam hal ini suami, isteri, ayah dan anak yang akan menerima. Untuk pengurusan klaim asuransi kecelakaan, masyarakat jangan langsung percaya dengan penawaran oknum yang bisa mengurus segalanya dengan mudah. “Masyarakat bisa langsung ke kantor Jasa Raharja terdekat dan menanyakan klaimnya,” tandasnya.

Sebab PT.Jasa Raharja (persero) Cabang Riau memberikan keyakinan dan bertanggung jawab penuh terhadap apa yang telah diberikan pada masyarakat, setiap proses tidak ada pemotongan sepeser pun. Termasuk materai kita yang memberikan. Kedua, uang yang akan diterima, kami yakinkan hari itu juga masuk ke rekening korban atau ahli waris. Dengan demikian tidak ada peluang untuk tindak kecurangan baik dari internal maupun eksternal (Wawancara, 29 Oktober 2012).

5. Bagaimna caranya humas menanggulangi permasalahan yang berkembang di tengah-tengah masyarakat tentang layanan asuransi ?

Sosialisasi tentang asuransi Jasa Raharja dan besarnya santunan yang diperoleh masyarakat memang harus terus dilakukan oleh Jasa Raharja. Karena, kenyataan yang ada sampai hari ini adalah ketika masyarakat ingin mengurus klaim malah mendapat perlakuan kurang enak, kalau tak diurus salah juga karena sudah merupakan hak setiap warga negara seperti diamanatkan undang-undang. Dari pengamatan di lapangan, ada dua opsi

yang akhirnya membuat masyarakat enggan mengurus klaim asuransi Jasa Raharja, pertama takut dengan anggapan negatif dari para tetangga dan kedua sulitnya pengurusan klaim asuransi Jasa Raharja. Kesulitan pertama yang dialami adalah ketika berhadapan dengan pihak kepolisian dalam mengurus surat-surat pendukung. Kalau tak ada relasi dan uang pelicin, bisa jadi pengurusannya melewati batas waktu klaim yang telah ditentukan Jasa Raharja (kedaluarsa), dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadinya kecelakaan, dan tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hak dimaksud disetujui oleh Jasa Raharja.

Terkait masalah di lapangan yang ada proses pengurusan santunan Jasa Raharja. Humas Jasa Raharja Cabang Riau membentuk sebuah tim khusus (pelayanan terpadu dengan satu atap) yang mengurus administrasi seperti surat keterangan kematian dari pihak rumah sakit, kepolisian dan kelurahan. Dalam proses pengurusan santunan, ahli waris korban kecelakaan tak perlu repot membuang-buang waktu dan tenaga dengan percuma dan begitu juga memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini, sistem koneksi online akan memudahkan pengurusan klaim. Ada harapan dengan keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan akan menekan angka terjadinya praktek-praktek penipuan. Salah satu upaya yang dilakukan Humas Jasa Raharja untuk lebih mengakrabkan diri dengan masyarakat adalah lewat website <http://jasaraharja.co.id> dan SMS Center 081210500500.

Di dalam website ini, masyarakat bisa mengetahui banyak hal tentang Jasa Raharja termasuk prosedur santunan dan form pengajuan

santunan, dengan adanya berbagai hal permasalahan yang ada Humas Jasa Raharja Cabang Riau banyak melakukan upaya-upaya untuk menetralkan permasalahan yang ada ditengah-tengah masyarakat Humas Jasa Raharja Cabang Riau juga melakukan sosialisasi ke sekolah dan kampus. Upaya ini dilakukan untuk memberi pemahaman kepada mahasiswa dan siswa tentang tugas pokok Jasa Raharja sebagai pelaksana UU 33 dan 34 tahun 1964, jo P.P No 17 dan 18 tahun 1965 terhadap hak dan kewajiban. Dan UU No 22 tahun 2009 tentang LLAJ.

PT.Jasa Raharja (persero) Cabang Riau memberikan keyakinan dan bertanggung jawab penuh terhadap apa yang telah diberikan pada masyarakat, setiap proses tidak ada pemotongan sepeser pun. Termasuk materi kita yang memberikan. Kedua, uang yang akan diterima, kami yakinkan hari itu juga masuk ke rekening korban atau ahli waris. Dengan demikian tidak ada peluang untuk tindak kecurangan baik dari internal maupun eksternal(Wawancara, 29 Oktober 2012).

6. Selain media lembaga apa saja yang dijadikan humas untuk kerjasama dalam melayani asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum di Pekanbaru ?

Menurut keterangan Bapak Aswin lembaga yang menjalin kerjasama diantaranya pihak kepolisian dan rumah sakit, Jasa Raharja Cabang Riau membangun koneksi yang kuat yang saling mendukung. Diantara rumah sakit yang menjalin kerja sama dengan Jasa Raharja Cabang Riau yaitu :

- a) Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru

- b) Rumah Sakit P M C
- c) Rumah Sakit Ibnu sina
- d) Rumah Sakit Santa Maria
- e) Rumah Sakit Eka Hospital
- f) Rumah Sakit Syafira

Humas Jasa Raharja Cabang Riau juga melakukan sosialisasi ke sekolah dan kampus. Upaya ini dilakukan untuk memberi pemahaman kepada mahasiswa dan siswa tentang tugas pokok Jasa Raharja sebagai pelaksana UU 33 dan 34 tahun 1964, jo P.P No 17 dan 18 tahun 1965 terhadap hak dan kewajiban. Dan UU No 22 tahun 2009 tentang LLAJ.

Tujuan utama yang ingin dicapai lewat sosialisasi ini adalah agar mahasiswa dan siswa dapat memahami tugas pokok Jasa Raharja dan menyampaikan upaya Jasa Raharja dalam menekan angka kecelakaan lalu lintas (pralaka) bersama-sama dengan Polri dan Dinas Perhubungan. Berbagai program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam berlalu lintas harus dilakukan secara berkesinambungan. Upaya ini akan menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam mematuhi aturan lalu lintas. Kesadaran menjadi kata kunci dalam mengurangi angka kecelakaan lalu lintas. Upaya penyadaran harus dimulai dari diri sendiri, setelah itu tularkan kepada orang lain. (Wawancara, 29 oktober 2012).

C. Faktor Pendorong dan Penghambat Humas Jasa Raharja (persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan humas Jasa Raharja Cabang Riau Bapak Aswin, penulis menanyakan apa faktor pendukung dan penghambat humas PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan angkutan umum di Pekanbaru ?

a) Faktor pendukung

PT. Jasa Raharja Cabang Riau selalu memegang prinsip “Utama dalam perlindungan prima dalam pelayanan” itulah konsep yang selalu dijunjung teguh dan di terapkan kepada masyarakat sebagai perusahaan asuransi masyarakat indonesia untuk melayani masyarakat Pekanbaru khususnya.

b) Faktor penghambat

1. Internal

Yang menjadi faktor penghambat adalah Yang menjadi faktor penghambat internal adalah masih terbatasnya jumlah tenaga profesional yang memadai.

2. Eksternal

Hambatan muncul dari birokrasi eksternal/oknum-oknum pemerintahan setempat yang tidak bertanggung jawab selalau mencari kesempatan dalam kesempitan dalam pengurusan asuransi.

Berdasarkan observasi penulis di lokasi penelitian pelayanan yang disuguhkan oleh PT.Jasa Raharja Cabang Riau sangat bagus dalam melayani nasabah atau pengujung seperti yang diungkapkan Kepala Cabang Jasa

Raharja Riau I Ketut Sudiasa, dalam meningkatkan pelayanan Jasa Raharja Cabang Riau mengembangkan lima dimensi yang menjadi acuan pokok pegawai. Kelima dimensi tersebut, lanjut Sudiasa, pertama adalah pembenahan kualitas fisik berkaitan dengan gedung. “Dalam dimensi ini kami mengutamakan juga kebersihan dan kenyamanan sehingga tamu baik klaimen maupun pelanggan bisa lebih nyaman. Pun demikian dengan penampilan pegawai, harus profesional dan menarik,” katanya.

Dimensi kedua adalah keandalan atau reliabilities. Jasa Raharja Cabang Riau terus meningkatkan kemampuan karyawan. Misalnya soal bagaimana meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Dengan begitu, masyarakat yang datang benar-benar bisa dilayani dengan baik. Apalagi, kata Sudiasa, masyarakat yang datang dalam kondisi berduka.

Dimensi ketiga, berusaha memberikan pelayanan yang cepat. Tidak berbelit-belit, dari mulai berkas masuk hingga pembayaran di kasir dan proses transfer ke bank. “Soal kecepatan pembayaran, dari jadwal yang ditargetkan perusahaan empat jam, untuk berkas lengkap kami bisa di bawah satu jam. Mulai dari pemeriksaan hingga proses ke bank dan uang masuk ke rekening korban atau ahli waris,” ujar Sudiasa.

Responsibilitas menjadi dimensi keempat yang dikembangkan Jasa Raharja Cabang Riau. Terkait kecepatan merespons, lanjut Sudiasa, misalnya ketika ada telepon masuk, tidak boleh berdering lebih dari tiga kali. Alhasil, seluruh pegawai harus cekatan karena kalau sampai lebih, Pak Kacab ini pun akan langsung menegurnya. Begitu juga jika ada laporan

kecelakaan, petugas Jasa Raharja segera turun. Termasuk petugas mobile service yang melakukan jemput bola untuk mengecek data korban sehingga korban bisa ditangani dengan cepat. Dengan responsibilitas yang tinggi itu, Jasa Raharja ingin membuktikan pada masyarakat bahwa pengurusan santunan tidak sulit.

Dimensi kelima, lanjut Kacab, terjadi di Riau. Hal tersebut dibuktikan dengan terus meningkatnya santunan yang dibayarkan setiap tahunnya. Pada periode Januari hingga September 2012 ini saja, Jasa Raharja Cabang Riau telah membayarkan santunan sebesar Rp19.180.599.590. Berbagai peningkatan kualitas pelayanan dan upaya pencegahan, sebagaimana dikatakan Sudiasa, tentu tak terlepas dari keinginan Jasa Raharja memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Tak hanya masyarakat di Riau tapi juga masyarakat Indonesia. “Kan Jasa Raharja nasabahnya seluruh penduduk Indonesia,” pungkasnya. Kecepatan pelayanan dan suasana kantor yang nyaman menjadi prioritas bagi Jasa Raharja Riau (Media Raharja, Juni 2012)

Dari kelima unsur tersebut penulis menilai sangat terrealisasi dengan baik dalam sistim pelayanan yang diterapkan oleh Jasa Raharja Cabang Riau sebab selama penulis mengadakan penelitian penulis merasa tidak ada kendala yang penulis hadapi bahkan penulis merasa dilayanin dengan sebaik mungkin selama dua bulan lebih penulis terus menerus mengadakan observasi dalam satu minggu kadang kala tiga atau empat kali di lokasi penelitian.

BAB IV

ANALISA DATA

A. Program Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.

Tugas pokok seorang Humas Jasa Raharja (persero) Cabang Riau terdiri dari tiga subtansi yaitu :

- a. Sebagai pengumpulan informasi dan pemberitaan
- b. Sebagai perwakilan
- c. Sebagai juru sandi dan telekomunikasi

Susunan organisasi Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau pengaturannya diatur berdasarkan ketetapan Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan Sistem menyebar luaskan informasi/ mempublikasikan asuransi Jasa Raharja sebagai asuransi sosial masyarakat indonesia khususnya bagi korban kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum.

Tugas Humas Jasa Raharja Cabang Riau yang paling berkompeten dalam penelitian ini adalah mengemban tugas penyampaian informasi/publikasi tugas Humas adalah subbagian Pengumpulan Informasi dan penerbitan berita. Subbagian ini mempunyai tugas malakukan penyiapan bahan penyaringan, pengelompokan dan penyusunan rangkuman informasi dari pihak Jasa Raharja Cabang Riau dan masyarakat serta penyiapan bahan publikasi,

kegiatan pers, penyiapan materi pemberitaan, penyiapan bahan rekaman kegiatan PT.Jasa Raharja Cabang Riau. Kemudian melakukan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan dilingkungan perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Humas Jasa Raharja Cabang Riau senantiasa berusaha menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat khususnya mengenai informasi pemberian santunan kecelakaan Lalu-lintas kepada masyarakat serta kegiatan-kegiatan lain yang menyangkut kepentingan perusahaan. Sehingga hampir setiap bulan media massa yang terbit selalu melaporkan tentang berbagai kegiatan yang dilakukan PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Sehingga diharapkan dengan informasi ini masyarakat dapat mengetahui tentang sejauh mana tingkat kepedulian PT.Jasa Raharja Cabang Riau dalam melaksanakan tugas-tugas yang diemban dalam melayani asuransi kecelakaan Lalu-lintas jalan kepada masyarakat khususnya masyarakat pekanbaru.

Dari aturan main yang telah digariskan oleh SOT bagian Humas tersebut diatas jelas menunjukkan bahwa Humas Jasa Raharja Cabang Riau senantiasa berusaha menjalankan segala program kerjanya sebaik mungkin sebagaimana telah diamanatkan oleh ketentuan yang ada, sehingga program yang telah baku tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang dikehendaki sebelumnya.

Berbagai pencapaian yang telah dihasilkan perusahaan selama ini dapat dijadikan bandingan sebagai keberhasilan PT.Jasa Raharja Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan Lalu-lintas jalan.

Diantaranya adalah dilihat dari Penyelesaian santunan dari tahun ketahun mengalami penurunan terhitung dari Januari-Mei 2011, telah membayarkan klaim sebesar Rp17.595.551.310 untuk santunan jaminan kecelakaan kepada korban atau ahli waris korban, kemudian ditahun berikutnya mencapai Rp17.113.369.754 santunan jaminan kecelakaan yang sudah di bayarkan kepada korban yang wajib menerimanya.

Dari sini lah terbukti kalau program publikasi Humas Jasa Raharja Cabang Riau terlaksana dengan dengan baik ditengah-tengah masyarakat Pekanbaru, masyarakat sadar dalam berlalu lintas dengan baik dan benar serta mengetahui fungsi dan eksistensi Jasa Raharja sebagai pengelola asuransi sosial bidang kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum yang memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat terkena musibah kecelakaan lalu lintas sebab dari penjenlasan Humas Jasa Raharja Cabang Riau, Azwin Aziz mengatakan setiap korban yang memperoleh santunan hampir 70 % mengetahui persyaratan administrasi yang harus dipenuhinya guna memper oleh santunan asuransi kecelakaan Lalu-lintas jalan dan penumpang umum (Info Raharja, 1 Agustus 2012).

Apabila dilihat dari pekerjaan yang dilakukan oleh pihak Humas Jasa Raharja Cabang Riau terutama dalam hal melaksanakan apa yang telah diprogramkan selama ini jelas menunjukkan bahwa Humas telah menjalankan perannya dengan baik. Namun peran utamanya sebagai mulut dan kunping dari pada perusahaan sering mengalami hambatan, hal ini ditandai dengan masih seringnya terjadi mis komunikasi antara karyawan satu dengan yang

lainnya didalam sebuah perusahaan tersebut. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang berasal dari Humas itu sendiri (Internal) maupun disebabkan oleh faktor luar (Eksternal) yang harus diatasi guna mencapai tujuan yang diinginkan dari keberadaan Humas itu sendiri. Akibatnya tidak jarang informasi yang disampaikan tidak sesuai yang diharapkan sehingga terjadi perbedaan persepsi antara sesama karyawan Jasa Raharja Cabang Riau sehingga menimbulkan polemik dan hambatan dalam menjalankan program-program yang akan dijalankan oleh subbagian kehumasan dan hukum.

Dengan mempublikasikan semua informasi layanan asuransi diharapkan masyarakat mengetahui fungsi dan eksistensi Jasa Raharja sebagai pengelola asuransi sosial bidang kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum yang memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat terkena musibah kecelakaan Lalu - lintas. Dimana masyarakat punya hak untuk mengetahui informasi layanan asuransi tersebut oleh karena itu Jasa Raharja Cabang Riau memiliki tanggung jawab penuh dalam menjalankan program layanan asuransi sosial untuk melayani kebutuhan masyarakat luas khususnya masyarakat Pekanbaru.

Sebelum melaksanakan tugas sehari-hari Humas terlebih dahulu mengumpulkan segala informasi yang ada dan beredar di masyarakat. Persiapan terhadap suatu rencana sangat berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh. Dalam hal ini fungsi management harus dikedepankan. Hal ini sejalan dengan pendapat *Scott M Kutlip* dan *Allen H. Center* yang menyatakan bahwa public relations merupakan fungsi management yang

melekat erat pada badan atau organisasi yang diwakilinya. Humas dalam melakukan sesuatu harus didukung oleh semua pihak yang memiliki tahapan sebagai berikut :

1. Perencanaan (Planning)
2. Pengorganisasian (Organizing)
3. Pengkomunikasian (Communication)
4. Pengawasan (Controlling)
5. Penilaian (Evaluation)

Dalam kelima tahapan tersebut yang berlangsung secara berkesinambungan yang merupakan faktor utama yang dapat menentukan kelancaran proses management dalam fungsi kehumasan yang diwakilinya (Rosady, 2003 : 25).

Media yang dijadikan sumber informasi bagian Humas Jasa Raharja cabang Riau adalah media cetak maupun media elektronik. Media cetak yang dijadikan sumber informasi baik yang bersifat lokal, nasional maupun internasional. Media cetak lokal yang sering digunakan sebagai sumber informasi diantaranya Riau Pos disamping media cetak lainnya. Sementara media elektronik yang sering dijadikan sumber pemberitaan adalah seluruh stasiun televisi lokal, seperti TVRI Riau, RTV, dan Televisi Melayu.

Proses komunikasi dengan menggunakan media yang ada sangat mempengaruhi hasil dari tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan sesuai dengan planning awal, hal ini dilakukan karena keberhasilan sebuah informasi juga tidak lepas dari media yang digunakan dalam menyampaikan

pesan, karena media yang digunakan membuat hasilnya jadi berbeda pula (M. Linggar Anggoro, 2001 : 84-85).

Disamping sumber dari berita yang berasal dari media cetak dan elektronik bagian Humas juga memperdalam segala referensi yang ada khususnya dibidang perundang-undangan yang berhubungan erat dengan tugas pokoknya. Caranya adalah dengan menghimpun peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan pengumpulan dan analisa informasi yang diperlukan kemudian dipelajari secara mendalam pada bagian yang bersangkutan.

Apabila ditemukan suatu persoalan di masyarakat baik disampaikan dalam bentuk kritik saran maupun pernyataan yang berasal dari media cetak maupun elektronik bagian humas akan mengumpulkan dan menghimpun serta menginfentarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan isi pemberitaan harian/surat kabar yang bersifat berita aktual dengan analisisnya, perpustakaan dan pelayanan informasi sebagai bahan masukan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Riau serta menyiapkan bahan petunjuk penyelesaian masalah. Dengan melakukan hubungan koordinasi dengan komponen-komponen dilingkungan departemen dan media massa masyarakat untuk memperoleh masukan dalam memproses pengolahan dan analisis informasi. Untuk menjamin keluar masuknya berita bagian Humas merencanakan dan mengkordinasikan peliputan acara-acara oleh TVRI, TV

swasta, RRI dan wartawan/foto sebagai bahan penyiaran berita/foto dan audio visual.

Melakukan pengelolaan dan pelayanan informasi melalui media dan televisi, Humas Jasa Raharja Cabang Riau juga melakukan peliputan kegiatan pimpinan menggunakan video kamer, tape recorder dan fotografi sebagai bahan dokumentasi dan atau pemberitaaan media massa, menyiarkan press release. Menurut petunjuk pelaksanaan tugas berdasarkan data peliputan acara, jumpa pers, keterangan pers dan sebagainya untuk penyiaran serta mengkoordinasikan pelaksanaan jumpa pers sesuai kebutuhan dan petunjuk pimpinan.

Untuk menjaga dan memanfaatkan tenaga wartawan lokal, maka dalam peliputan segala kegiatan khususnya yang dilakukan oleh PT.Jasa Raharja Cabang Riau perangkulan terhadap mereka perlu dilakukan. Membina hubungan baik dengan wartawan untuk kelancaran proses promosi melalui media massa. Menyelenggarakan foto *display* kegiatan PT.Jasa Raharja Cabang Riau dipapan pengumuman secara priodik sesuai data/foto yang ada.

B. Kontribusi Humas PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.

Menurut *F HORLAW* Humas adalah ilmu yang mempelajari dimana organisasi mencoba memenuhi suatu pertanggung jawaban masyarakat. Menjamin pengakuan masyarakat, dan bila perlu persetujuannya untuk mencapai hasil yang diharapkan. Institute of public relation merupakan keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan

dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara satu organisasi dengan segenap khalayaknya (Rosady, 2008:273)

Sementara menurut Frank Jefkins, Humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara satu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian. Mexico (*the mexican statemen*), suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisa berbagai kecenderungan, memperkirakan setiap kemungkinan konsekuensi dirinya, memberikan masukan saran-saran kepada para pemimpin organisasi, serta menerapkan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan publicnya (Rosady, 2003:32).

Dari definisi Humas diatas dapat disimpulkan bahwa Humas adalah fungsi manajemen yang berdiri membantu membentuk dan memelihara jalannya komunikasi mutual, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara suatu organisasi publicnya, melibatkan manajemen terhadap berbagai masalah atau isu, membantu manajemen tetap terinformasi dan responsif terhadap opini publicnya, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan public, membantu manajemen terhadap spontan dan secara efektif menyesuaikan perubahan, menyediakan sistem peringatan dini, untuk membantu mengantisipasi perluasan, dan menggunakan penelitian dan penyuarakan teknik komunikasi etis sebagai alat-alat dasarnya. Humas juga berfungsi sebagai penyelenggara komunikasi dua arah antara lembaga dengan

publicnya sehingga menurut Rosady Ruaslan berpendapat bahwa aktifitas pokok Humas itu meliputi :

1. Mengevaluasi sikap dan opini public
2. Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publicnya.
3. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan Humas (Rosady,2003: 28).

Humas mempunyai peran yang sangat penting dan strategis. Humas berperan sebagai telinga dan mulut perusahaan, jadi segala upaya dan kontribusi seorang humas dinilai sangat berguna bagi masyarakat untuk melayani layanan asuransi sosial yang sebagai mana tugas yang diemban Jasa Raharja Cabang Riau yang melayani kepentingan umum dalam hal asuransi kecelakaan Lalu-lintas jalan dan penumpang umum, sehingga sikap dan pernyataan Humas dinilai sebagai pernyataan dan sikap resmi perusahaan dalam hal melayani kepentingan masyarakat.

Humas Jasa Raharja Cabang Riau berusaha semaksimal mungkin untuk menekan terjadinya kesalah pahaman dalam menyampaikan sebuah informasi di tengah-tengah masyarakat dan hendaknya masyarakat tahu dan paham akan fungsi dan eksistensi Jasa Raharja sebagai pengelola asuransi sosial bidang kecelakaan lalu lintas dan penumpang umum yang memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat terkena musibah kecelakaan Lalu – lintas.

Tujuan humas untuk memberikan kepuasan terhadap semua pihak yang berkepentingan yaitu masyarakat umum, karyawan, pimpinan dan organisasi supaya kesalah pahaman dalam mendapatkan sebuah informasi dapat teratasi

guna memperoleh penghargaan dimata masyarakat dan mempengaruhi masyarakat serta meningkatkan moral pegawai di atas penghargaan dari hasil utamanya.

Kontribusi Humas dalam mengkomunikasikan, mengkordinasikan dan mempublikasikan peraturan dan kebijakan perusahaan, program dan informasi berbagai kegiatan-kegiatan perusahaan di sampaikan kepada masyarakat serta mewujudkan eksistensi Jasa Raharja Cabang Riau dapat di kenali dan di pahami dengan cara membaca profil perusahaannya, atau sejumlah brosur atau leaflet yang disebarakan melalui kegiatan yang digelar dalam rangka bakti Jasa Raharja. Bagi masyarakat yang familiar dengan teknologi informasi (internet), profil dan berbagai informasi lainnya saat ini dapat diakses melalui www.jasaraharja.co.id.

Serta informasi aktual menyangkut dengan kebijakan pelayanan Jasa Raharja yang diberitakan media massa–koran, televisi dan radio–khususnya menyangkut dengan prosedur dan cara memperoleh santunan, termasuk persyaratan dokumen yang diperlukan, serta besaran uang santunan yang telah ditetapkan dalam UU No. 33 Tahun 1964 junto PP No. 17 Tahun 1965, serta UU No. 34 Tahun 1964 junto PP No. 18 Tahun 1965. Humas juga berusaha menjadi informan yang menyangkut dengan eksistensi dan pelayanan Jasa Raharja, sehingga dapat memberikan penjelasan, petunjuk dan saran kepada masyarakat yang membutuhkan informasinya (Media Raharja, Juni 2011).

Selama ini pihak Humas Jasa Raharja Cabang Riau senantiasa memonitor segala informasi yang ada ditengah masyarakat, kenyataan di lapangan ada dua opsi yang akhirnya membuat masyarakat enggan mengurus klaim asuransi Jasa Raharja, pertama takut dengan anggapan negatif dari para tetangga dan kedua sulitnya pengurusan klaim asuransi Jasa Raharja. Kesulitan pertama yang dialami adalah ketika berhadapan dengan pihak kepolisian dalam mengurus surat-surat pendukung. Kalau tak ada relasi dan uang pelicin, bisa jadi pengurusannya melewati batas waktu klaim yang telah ditentukan Jasa Raharja, dari informasi yang ada tersebut sangat membantu perusahaan sebagai masukan untuk menentukan sikap dan kebijakan yang harus dilakauka, setelah melakukan pengkajian yang mendalam pihak Humas perusahaan akan memproses dan menindak lanjuti apa jalan yang harus di tempuh untuk menyelesaikan masalah diantaranya upaya humas dalam mengatasi hal tersebut adalah:

1. Humas Jasa Raharja Cabang Riau membentuk sebuah tim khusus (pelayanan terpadu dengan satu atap) yang mengurus administrasi seperti surat keterangan kematian dari pihak rumah sakit, kepolisian dan kelurahan. Dalam proses pengurusan santunan, ahli waris korban kecelakaan tak perlu repot membuang-buang waktu dan tenaga dengan percuma.
2. Humas Jasa Raharja untuk lebih mengakrabkan diri dengan masyarakat adalah lewat website <http://jasaraharja.co.id> dan SMS Center 081210500500. Di dalam website ini, masyarakat bisa

mengetahui banyak hal tentang Jasa Raharja termasuk prosedur santunan dan form pengajuan santunan sehingga informasi yang diperoleh masyarakat disajikan secara keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan akan menekan angka terjadinya praktik-praktik penipuan. Dari langkah yang ditempuh Humas Jasa Raharja Cabang Riau tersebut hendak nya dapat mengurai kemelut yang berkembang di tengah-tengah masyarakat (Media Raharja, Juni 2012).

Sejauh ini keberadaan Humas sebagai mulut perusahaan sangat di perlukan, khususnya sebagai penyambung lidah perusahaan. Humas melalui program senatiasa memaparkan berbagai informasi mengenai asuransi sosial. sehingga semua aktifitas perusahaan apapun kegiatannya selalu dilaporkan melalui liputan khusus di media yang ada, sehingga setiap kunjungan pimpinan perusahaan selalu didampingi, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan pasti informasi apa aja agenda kunjungan tersebut baik dari sisi siapa yang melakukan, dimana kunjungan itu dilakaukan, kapan kunjungan tersebut dilakukan, dan bagaimana kunjungan tersebut berlangsung dari sini lah masyarakat akan tahu bagaiman kenerja perusahaan dalam melayani asuransi kecelakaan sosial untuk masyarakat.

Untuk melaporkan kegiatan yang ada disamping pihak humas yang langsung menyampaikan kepada masyarakat, Humas juaga melibatkan wartawan luar guna membuat liputan sehingga dengan demikian masyarakat dapat saja memperoleh suatu informasi tentang layanan asuransi yang ada diberbagai media yang ada.

Menurut pandangan Azwin Azis kasubag Humas PT. Jasa Raharja Cabang Riau mengemukakan bahwa keberhasilan suatu pesan yang disampaikan oleh perusahaan selaku komunikator kepada masyarakat sebagai komunikan paling tidaknya di tentukan oleh tiga faktor kemampuan Humas menyampaikan pesan, media yang digunakan serta pemahaman komunikan dapat menerima pesan. Sehingga ketiga faktor tersebut harus mantap dan saling mendukung antara satu dengan yang lainnya. Apabila salah satu unsur lemah maka faktor yang lain tidak mempunyai arti apa-apa. Hal ini sejalan fungsi dan tugas humas itu sendiri yaitu :

1. *To Inform*- Menginformasikan/mempublikasikan
2. *To Explain*- Menjelaskan
3. *To Suggest*- Memberikan saran
4. *To Persuade*- Membujuk/mempengaruhi
5. *To Invite*- mengundang/mengajak
6. *To Convince*- Meyakinkan
7. *To Educate*- Memberi pendidikan
8. *To Entertain*- Mengemas Informasi (Rosady , 2002:108).

Dalam menjalankan fungsinya Humas dituntut harus memiliki kemampuan seperti berikut :

1. Mempunyai kemampuan mengamati dan menganalisa suatu persoalan berdasarkan fakta lapangan, perencanaan kerja, komunikasi dan mampu mengevaluasi problematika yang sedang dihadapinya.

2. Kemampuan untuk menarik perhatian, melalui berbagai kegiatan publikasi yang kreatif, inovatif, dinamis dan menarik bagi publiknya sebagai sasarannya.
3. Kemampuan untuk mempengaruhi pendapat umum melalui kekuatan humas dalam merekayasanya pandangan atau opini publik yang searah dengan kebijakan organisasi atau instansi yang diwakilinya itu dalam posisi yang paling menguntungkan.
4. Kemampuan menjalin suasana saling percaya, toleransi, saling menghargai, *good will* dan sebagainya, dengan berbagai pihak baik publik internal maupun eksternal (Rosady Ruslan,2002:109).

C. Faktor Pendorong dan Penghambat Humas Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi.

a) Faktor pendukung

Sebagai pengemban amanah UU 33 dan 34/1964, Jasa Raharja tak mengenal kata puas dalam memberikan pelayanan terbaiknya pada masyarakat. Berbagai terobosan peningkatan pelayanan terus digagas agar masyarakat bisa mendapatkan *service excellent* dari Jasa Raharja Cabang Riau dan selalu memegang prinsip ‘‘Utama dalam perlindungan prima dalam pelayanan’’ itulah konsep yang selalu dijunjung teguh dan diterapkan kepada masyarakat mulai dari top manajemen hingga level terbawah, dalam bekerja selalu dilandasi semangat memberikan pelayanan yang prima.

Tak asal membakar semangat tentu saja. Untuk mewujudkan *service excellent*, demikian kami kerap menyebutnya, semangat itu pun direalisasikan

dalam spirit 5 T (Tepat). Yakni Tepat Informasi, Tepat Jaminan, Tepat Subjek, Tepat Waktu, dan Tepat Tempat. Dalam konteks implementasi 5Tepat tersebut, pengembangan dan inovasi pelayanan terus dilakukan agar masyarakat yang menjadi nasabah Jasa Raharja benar-benar bisa merasakan dan menikmati pelayanan yang didisuguhkan Jasa Raharja Cabang Riau.

Sebagai perusahaan asuransi masyarakat Indonesia untuk melayani masyarakat Pekanbaru khususnya. Menjadikan institusi ini bagian penting bagi masyarakat adalah hal yang juga terus menjadi semangat kami. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan santunan misalnya, selalu menjadi prioritas utama kami dalam melayani masyarakat (Media Raharja, juni 2012).

Jasa Raharja tentunya dapat menempatkan diri terdepan dalam memberikan pelayanan asuransi tersebut, dengan memperhatikan asas-asas pelayanan publik, yakni klaim, ahli waris/keluarga korban kecelakaan. Dengan demikian sektor layanan harus menjadi titik perhatian utama oleh Jasa Raharja. Penyerahan santunan merupakan hal yang sangat penting guna mendukung bidang pelayanan. Santunan cepat yang dikembangkan oleh perseroan ini hendaknya terus dikembangkan dan harus mencapai titik puncak pelayanan prima dari sisi ini lah faktor pendukung dari program-program yang hendaknya Humas melaksanakan dikedepannya.

b) Faktor penghambat

Sementara yang menjadi penghambat dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas dan penumpang umum ada dua faktor yaitu:

1. Faktor internal

Yang menjadi faktor penghambat internal adalah masih terbatasnya jumlah tenaga profesional yang memadai. Untuk mengatasi masalah ini Humas perlu melakukan pembinaan bagi personil humas diantaranya dengan cara:

- a. Permeriksaan psikologi (identifikasi potensi)
- b. Assesment center training (identifikasi potensi)
- c. Pemetaan individu
- d. Adventur training program (outbond)
- e. Audit komunikasi (mengetahui pola komunikasi yang terjadi)
- f. Tranfer knowlege dan culture (melalui interaksi formal dalam bentuk rapat,diskusi,dan lain-lain

Dengan cara tersebut Humas Jasa Raharja Cabang Riau akan mampu mengurai berbagai kendala-kendala yang Humas hadapi selama ini.

2. Faktor eksternal

Fator eksternal yang menjadi hambatan adalah munculnya dari birokrasi eksternal/oknum-oknum pemerintahan setempat yang tidak bertanggung jawab selalu mencari kesempatan dalam kesempitan dalam pengurusan asuaransi. Untuk mengatasi persoalan tersebut Humas Jasa Raharja Cabang Riau membentuk sebuah tim khusus (pelayanan terpadu dengan satu atap) yang mengurus administrasi seperti surat keterangan kematian dari pihak rumah sakit, kepolisian dan kelurahan.

Dengan mengembangkan pola pelayanan terpadu ini, pelayanan sekaligus penanganan korban tentu akan lebih fokus. Lebih jelas karena sistem pelayanan terpadu ini bekerja mulai dari peristiwa kecelakaan terjadi, bagaimana korban ditangani bagaimana dokumen dilengkapi, hingga pada proses pembayaran santunan dan Dalam proses pengurusan santunan, ahli waris korban kecelakaan tak perlu repot membuang-buang waktu dan tenaga dengan percuma.

Dimana, pihak kepolisian, rumah sakit dan Jasa Raharja membangun koneksi yang kuat yang saling mendukung agar ternetralisir masalah-masalah yang tidak diinginkan. Disisi lain Humas jasa raharja cabang riau juga memanfaatkan situs online yang dapat dihubungi dalam pengurusan santunan asuransi kecelakaan lalu-lintas dan angkutan umum guna mempermudah layanan asuransi dalam memperolehnya, keterbukaan dan transparansi adalah jalan utama layanan asuransi supaya terhindar dari praktik-praktik penipuan. Website yang bisa di akses adalah <http://jasaraharja.co.id> dan SMS Center 081210500500. Di dalam website ini, masyarakat bisa mengetahui banyak hal tentang Jasa Raharja termasuk prosedur santunan dan form pengajuan santunan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari berbagai penjelasan yang telah penulis uraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kontribusi Humas Jasa Raharja Cabang Riau dalam Mempublikasikan Layanan Asuransi Kecelakaan Lalu-lintas Jalan dan Angkutan umum kepada masyarakat Pekanbaru adalah :

- a. Pelayanan

Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan kepada nasabah/masyarakat pelayanan ini berupa fasilitas-fasilitas yang berkaitan dengan pembenahan kualitas fisik berkaitan dengan gedung. “Dalam dimensi ini Jasa Raharja Cabang Riau mengutamakan juga kebersihan dan kenyamanan sehingga tamu baik klaimen maupun pelanggan bisa lebih nyaman. Begitu pun demikian dengan penampilan pegawai, harus profesional dan menarik dalam berpenampilan begitu juga ramah ketika melayanni nasabah. Adapun pelayanan yang telah diberikan humas jasa raharja cabang riau berupaya semaksimal mungkin agar tujuan perusahaan akan tercapai dalam melayanni asuransi sosial.

- b. Menginformasikan

Humas Jasa Raharja Cabang Riau juga menginformasikan berbagai program-program kegiatan tentang pengenalan tugas dan tanggung jawab Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau keberbagai media massa

baik cetak maupun elektronik juga menggelar berbagai sosialisasi ke sekolah-sekolah dan perguruan tinggi, kantor-kantor pemerintah bahkan klub-klub motor dan pesantren ini bertujuan untuk penyebaran informasi tentang keberadaan PT Jasa Raharja (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara, yang memiliki tugas pokoknya memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum.

c. Bertanggung jawab

PT.Jasa Raharja (persero) Cabang Riau memberikan keyakinan dan bertanggung jawab penuh terhadap apa yang telah diberikan pada masyarakat, setiap proses tidak ada pemotongan sepeser pun. Termasuk materai kita yang memberikan. Kedua, uang yang akan diterima, kami yakinkan hari itu juga masuk ke rekening korban atau ahli waris. Dengan demikian tidak ada peluang untuk tindak kecurangan baik dari internal maupun eksternal.

d. Mengkomunikasikan

Keberadaan humas di PT.jasa raharja (persero) Cabang Riau sangat lah penting keberadaannyalah merupakan telinga dan mulut dari instansi yang bersangkutan, tanggapan dan propesionalitas lembaga ini dalam merespon dan menyampaikan pesan dari masyarakat sebagai komunikasi merupakan modal utama dalam menarik simpati masyarakat supaya tujuan PT.jasa Raharja (Persero) Cabang Riau berhasil dengan

baik dalam mengemban tugas melayani asuransi sosial kecelakaan lalu-lintas jalan dan angkutan umum.

Bahwa kontribusi humas PT.Jasa Raharja Cabang Riau untuk mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalulintas jalan dan penumpang umum kepada masyarakat pekanbaru sudah cukup berhasil itu terbukti dari tingkat pemahaman masyarakat tentang asuransi sosial sebab berkat kerja keras humas dalam mempublikasikan layanan asuransi dikeberbagai media massa maupun elektronik dan kegiatan-kegiatan lainnya seperti pemasangan spanduk maupun sosialisasi diberbagai sekolah, kampus maupun menjalin kerjasama diberbagai rumah sakit-rumah sakit yang ada di pekanbaru ini untuk mengenalakan lebih jauh tugas dan tanggung jawab PT.Jasa Raharja Persero Cabang Riau.

Berdasar data Jasa Raharja Cabang Riau, dana santunan untuk korban kecelakaan lalu-lintas dari tahun ke tahun cenderung mengalami penurunan ini berarti tingkat kesadaran masyarakat untuk tertib berlalu-lintas, dari Tahun 2010 sampai 2011 pembayaran santunan mencapai Rp.35.404.760.451,- miliar lebih. Tahun 2012 mulai bulan Januari sampai November mengalami penurunan drastis, pembayaran santunan yang mencapai Rp.17.595.551.310,- dengan rincian meninggal dunia Rp.11.235.208.086,- luka-luka Rp.3.224.214.090,- cacat tetap Rp.2.136.129.129,- dan biaya penguburan korban kecelakaan lalu-lintas yang tidak mempunyai ahli waris Rp84.788.000,-dari angka ini lah bukti bahwasanya dana santunan kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang

umum tersalurkan dengan baik dan ini semua dari hasil kontribusi seorang humas PT.Jasa Raharja Cabang Riau untuk mengenalkan dan menyadarkan masyarakat untuk tertib berlalu-lintas dan apa-apa saja hak dan kewajiban yang harus diperolehnya dalam proses publikasi berlangsung.

2. Faktor pendorong dan penghambat Humas Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau dalam mempublikasikan layanan asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan angkutan umum diantaranya adalah :

- a. Faktor pendorong

Kemauan kerja keras bagian Humas untuk senantiasa memberikan pelayanan tercepat dan akurat kepada masyarakat selama ini merupakan faktor pendorong tingkat keberhasilan dalam mewujudkan visi misi dan citra baik perusahaan.

- b. Faktor penghambat

Sementara kondisi geografis keterbatasan sumber daya manusia di lingkungan Humas sendiri dan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap arti penting layanan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan umum merupakan hambatan tersendiri dalam menegakkan citra perusahaan secara maksimal. Sehingga tidak jarang sering terjadinya *misscommunications* ditengah-tengah masyarakat dalam memaknai program layanan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan umum yang telah dilaksanakannya.

B. Saran-Saran

Dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan keterbatasan yang penulis miliki. Maka untuk melengkapi hal tersebut diperlukan saran yang bersifat membangun, yaitu:

1. Diharapkan pihak Humas dapat lebih meningkatkan profesionalisme karyawan dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan yang menunjang kemajuan kinerja karyawan yang lebih baik.
2. Pihak PT. Jasa Raharja Cabang Riau khususnya bagian Humas dapat merangkul semua pihak media massa. Ormas dan LSM agar mereka dapat memberikan sebuah informasi yang profesional dan objektif yang seimbang tentang perusahaan sehingga kemungkinan adanya rasa antipati masyarakat terhadap kebijakan yang ada dapat diminimalisir dan rasa simpati masyarakat terhadap PT. Jasa Raharja Cabang Riau terbangun sangat baik yang akan mendatang.
3. Memberikan akses dan porsi tersendiri kepada sarjana-sarjana yang ahli di bidang komunikasi terutama dalam proses perekrutan tenaga pegawai dan merespon segala upaya untuk mempercepat arus informasi tentang visi misi PT. Jasa Raharja Cabang Riau sampai keseluruh pelosok desa.
4. Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa, dosen dan para peneliti dapat memanfaatkan skripsi ini yang berhubungan dengan kontribusi Public Relations, walaupun demikian penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Soejono, *Metode Penelitian*, Press, Jakarta, 1999.
- Anggoro M, Linggar, *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta 1996
- Badudu, J.S, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Bali Pustaka, Jakarta, 1994.
- Bogdan, R.C. & Biklen, S. K. *Qualitative Research for Education :An Introduktif TO The Theory and Methode*, Allyn and bacon, Boston, 1981
- Cutlip M, Center, *Efectif Public Relations*, Prenada Media Grop, Jakarta, 2007
- Darmawi, Herman, *Manajemen Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000
- Gonroos, Christian, *Kinerja Perusahaan jasa*, Rineka Cipta, 1990.
- Isaac, S. dan W. B. Michael, *Hanbook in Reseacrch, and Evaluation*, Edits Publishers, San Diego, 1981
- Jefkins Frank, *Dasar-dasar Public Relations*, CitraAditya Bakti, Bandung, 1992.
- Juach, Laurence R. & Glueck, William, F., *Manajemen Strategis dan kebijakan perusahaan*, Erlangga, Jakarta, 1988.
- Kertapati, Ton, *Dasar-dasar Publisistik dalam Perkembangan di Indonesianesia Menjadi Ilmu Komunikasi*, Bina Aksara, Jakarta, 1986
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dalam Pengendalian*, Erlangga, Jakarta, 1993.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencan, Malang, 2008.
- L.Rivers, Wiiliam & jay W Jensen Theodore Paterson, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Remaja Rosda Karya, Jakarta, 2003.

- Media Raharja, *Edisi Juni 20011*, Jasa Raharja, 2011
- Meleong, J.Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remadja Rosda Karya, Bandung, 1998.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, BPT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Notoatmojo Suekidjo, *Metodologi penelitian kesehatan*, Reneka Cipta, Jakarta, 2005.
- Radiks Purba, *Mengenal Asuransi Angkutan Darat dan Udara*, Djambata, Jakarta, 1997.
- Redaksi Sinar Grafika, *kitab undang-undang dasar 1945 tentang Usaha Perasuransian*, Sinar Grafika, Jakarta, 1992.
- Robert D.Reid, *pelayanan jasa*, Rajawali, 1986
- Rudi, Ruslan, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung, Remadja Rosda karya, Bandung, 2007.
- Ruslan, Rusady, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo, Jakarta, 2008.
- Salim Abbas, *Dasar-dasar Asuransi*, Raja grafindo Persada, Jakarta, 1995.
- Salim Peter, & Yenni, *Kamus Bahasa Indonesia Kontenporer Modern English*, Pess, Jakarta, 1991.
- Sugiaono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, Remadja Rosda Karya, Bandung, 2007.
- Sukanto, Soejono, *Pengantar Sosiologi*, Bima Aksara, Jakarta 1999.
- Sutopo Adi, *Pelayanan prima, lembaga administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003.
- Tim Penyusun, *Kamus Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa, Jakarta, 2008
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen jasa*, Yogyakarta, 1996.

Tjiptono, Faudy, *Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi Offset.
Yogyakarta. 2008

Zuriah, Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Bumi Aksara,
Jakarta, 2008

www.jasaraharja.co.id